



VOCALCOM

Workspace agent

Manuel Utilisateur

Hermès.Net Version 4.0



Table des matières

2.1 Liste des fonctionnalités.....	5
2.2 Interface générale.....	6
2.3 Description de l'interface.....	6
2.4 Description du Menu.....	7
2.5 Fonctions d'interface.....	9
3.1 Élément « Barre de téléphonie ».....	10
3.2 Élément « Page d'email ».....	12
3.2.1 Interface « En attente d'email ».....	12
3.2.2 Interface « En cours de traitement d'un email ».....	13
3.2.2.1 Zone « Message reçu ».....	14
3.2.2.2 Zone de réponse.....	15
3.2.2.3 Zone de script.....	17
3.2.2.4 Zone de commande.....	18
3.3 Élément « Page de chat ».....	18
3.3.1 Interface de traitement des chats.....	19
3.3.2 Identification de l'internaute.....	23
3.3.3 État de l'agent durant le chat.....	23
3.3.4 Interaction du superviseur dans la conversation Chat.....	23
3.3.5 Fonctionnement pour l'agent consulté.....	24
3.4 Élément « Page dynamique ».....	24
3.4.1 Principe général.....	24
3.4.2 Interfaces par défauts pour les différents événements CTI.....	24
3.4.2.1 Apparence de la page par défaut.....	25
3.4.2.2 Agent non signé.....	25
3.4.2.3 Agent en pause.....	25
3.4.2.4 Agent en attente d'appel.....	25
3.4.2.5 Agent en cours d'appel.....	25
3.4.2.6 Agent en post-traitement.....	26
3.4.2.7 Agent en mode recherche.....	26
3.5 Élément « Page statique ».....	27
3.6 Élément « Informations sur le contact ».....	28
3.6.1 Principe général.....	28
3.6.2 Identification du contact.....	28
3.6.3 Affichage des informations du contact.....	29
3.6.3.1 Informations de civilité du contact.....	30
3.6.3.2 Informations sur la société du contact.....	30
3.6.3.3 Adresses postales du contact.....	30
3.6.3.4 Téléphones du contact.....	31
3.6.3.5 Adresses emails du contact.....	31
3.6.3.6 Commentaires sur le contact.....	31
3.6.4 Fenêtre de recherche de contact.....	32
3.7 Élément « Historique du contact ».....	33
3.7.1 Interface de l'élément.....	33
3.7.2 Les différents états de l'élément.....	34
3.8 Élément « État des files d'attentes ».....	35
3.8.1 Interface générale de l'élément.....	35
3.8.2 Explications sur les files de téléphonie entrante.....	35
3.8.3 Explications sur les files de réception email.....	36
3.8.4 Explications sur les files de réception chat.....	36
3.9 Élément « Informations ».....	37
3.9.1 Informations sur les campagnes.....	37
3.9.1.1 Interface générale.....	37
3.9.1.2 Détails sur les rappels.....	38

3.9.1.3 Détails sur le choix de la campagne sortante.....	38
3.9.2 Informations sur l'appel en cours.....	39
3.9.3 Informations sur l'email en cours.....	40
3.9.4 Informations sur le chat en cours.....	41
3.10 Élément « Statistiques de production ».....	42
3.11 Élément « Écran des rappels ».....	43
3.12 Élément « État de l'agent ».....	44
3.12.1 Forme « fixe ».....	44
3.12.2 Forme « libre ».....	45
3.12.3 États des témoins lumineux L1 et L2.....	45
3.12.4 États du témoin lumineux SP.....	46
3.12.5 États des témoins lumineux de supervision.....	46
3.13 Élément « Paramètres ».....	47
3.13.1 Visualisation des erreurs.....	47
3.13.2 Vérification de l'état du système.....	48
3.13.3 Gestion des préférences d'alertes sonores.....	48
3.14 Élément « Gestion de la webcam ».....	49
3.15 Élément « Gestion du SoftPhone ».....	50
4.1 Élément « Pause ».....	51
4.2 Éléments « Appel manuel » / « Appel interne » / « Consultation ».....	52
4.2.1 Appel d'un contact ou d'un numéro libre.....	52
4.2.2 Appel d'un autre agent.....	53
4.2.3 Appel d'une file d'attente.....	55
4.2.4 Appel d'une campagne entrante.....	56
4.2.5 Appel d'une campagne sortante.....	57
4.2.6 Résumé des destinations possibles par type d'appel.....	58
4.3 Élément « Consultation chat ».....	59
4.3.1 Consultation d'un autre agent.....	59
4.3.2 Consultation d'une autre campagne de chat.....	60
4.4 Élément « Transfert d'email ».....	61
4.4.1 Transfert vers un autre agent.....	61
4.4.2 Transfert vers un contact ou une adresse email libre.....	62
4.4.3 Transfert vers une autre campagne email.....	63
4.5 Élément « Rappel ».....	64
4.6 Élément « Qualification ».....	65
4.6.1 Qualifications standards.....	65
4.6.2 Qualification d'un rappel téléphonique.....	66
4.6.3 Qualification d'un rappel email.....	67
4.6.4 Qualification d'un rappel sur un chat.....	68
4.7 Élément « Enregistrement ».....	69
4.8 Élément « DTMF ».....	69
4.9 Élément « Réponses prédéfinies ».....	70
4.10 Élément « Chat avec le superviseur ».....	71

1 Introduction

Le Workspace Agent constitue l'espace de travail de l'agent.

Comme les autres applications de la solution Hermes.Net, le Workspace Agent est une application « client léger » accessible à partir d'un navigateur : Microsoft Internet Explorer ou Firefox.

Le Workspace Agent va permettre à l'agent d'avoir accès à tous les éléments qui peuvent lui être utiles afin de répondre au mieux à son appel, que ce soit en téléphonie entrante, téléphonie sortante, email entrants et chat avec des internautes de site internet.

Afin de mieux répondre à l'activité de chacun, il est possible de créer des Workspace Agents personnalisés avec l'application « Workspace Designer ». Il sera alors possible de choisir les éléments (Scripts dynamiques, pages intranet, panel de traitement email...) rendu disponibles à l'agent. Pour ces éléments nous parlerons « d'éléments fonctionnels ».

Certains éléments ne sont pas optionnels et ne sont pas accessibles à partir du menu du Workspace. Il s'agit par exemple du panel de Pause ou de statut d'appel. Pour ces éléments, nous parlerons « d'éléments applicatifs ».

Un Workspace par défaut est mis à la disposition de l'utilisateur.

Il est à noter que le Workspace Agent peut être utilisé sans CTI. Dans ce mode, il permet de créer un espace de travail composé de plusieurs pages Internet.

2 Les fonctionnalités standards du Workspace Agent

2.1 Liste des fonctionnalités

Un Workspace Agent par défaut est proposé directement dans la solution afin d'éviter la création d'un Workspace personnalisé dans la majorité des cas. Ce Workspace par défaut permet d'accéder aux fonctionnalités « standards » qui sont proposées par le Workspace Agent.

Ce Workspace va permettre aux agents de travailler sur les campagnes téléphoniques entrantes et sortantes.

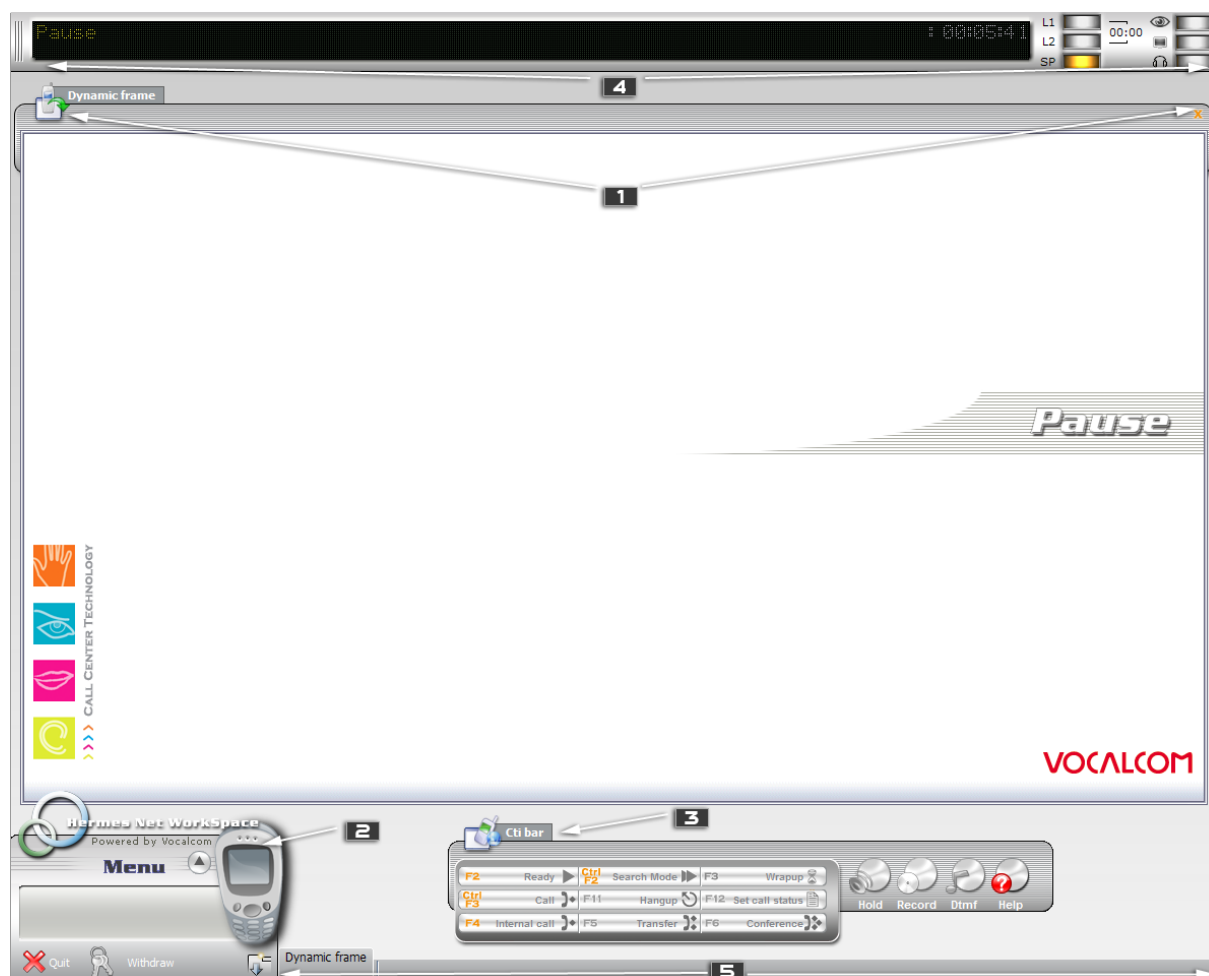
Par contre, ce Workspace ne permet pas de traiter les médias « Email » et « Chat ». Pour cela, il sera nécessaire de créer un Workspace personnalisé à l'aide de l'application « Workspace Designer ».

Suivant le type de station téléphonique qui a été saisi dans l'Administration Hermes.Net, ce Workspace peut intégrer le composant VocalcomSoftPhone (sous Microsoft Internet Explorer uniquement), qui dans une configuration ACD HMP, permettra à l'agent de répondre aux appels sans stations téléphoniques, mais directement à l'aide d'un casque téléphonique branché sur PC de l'agent.

Le script (pour la création de ces scripts, se référer à la documentation de l'application « Interface Designer ») correspondant à l'appel en cours est automatiquement affiché dans la zone centrale.

Une barre téléphonique permettra à l'agent d'accéder aux différentes fonctionnalités téléphoniques proposées par Hermes.Net, comme le transfert d'appel, la mise en attente, ...

2.2 Interface générale



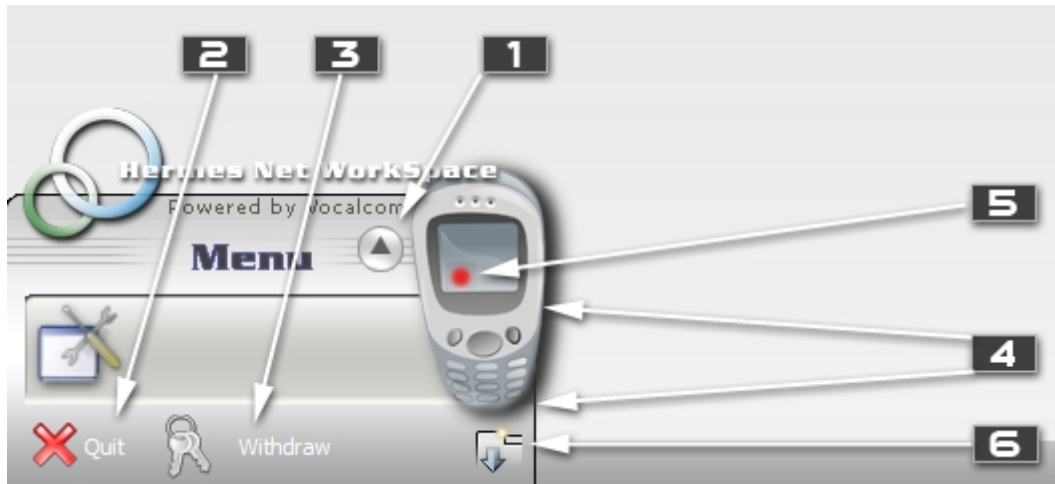
2.3 Description de l'interface

1. **Page dynamique** : cette page permet d'afficher le Script de réponse à l'appel.
Dans le cadre du Workspace par défaut, cette page est uniquement au nombre de 1 et elle est toujours maximisée afin d'occuper tout l'espace central de l'interface.
Dans le cadre d'un Workspace personnalisé, il est possible de créer plusieurs de ces pages et de choisir leurs placements et dimensions.
2. **Menu** : ce menu permet de regrouper les différents éléments accessibles.
Ce Menu est présent sur tous les Workspaces, personnalisés ou par défaut. De même, il est toujours positionné en bas à gauche de l'écran.
3. **Barre téléphonique** : cette barre rend disponible les différentes fonctions téléphoniques de la solution Hermes.Net.
Dans le cadre du Workspace par défaut, toutes les fonctions sont activées, suivant les droits de l'agent définis dans l'Administration Hermes.Net.
4. **Barre d'état** : cette barre permet d'afficher l'état de l'agent, la durée dans cet état, l'état des lignes téléphoniques, l'état du composant VocalcomSoftPhone et les indicateurs de supervisions.
Dans le cadre du Workspace par défaut, tous ces éléments sont visibles et cette barre est toujours positionnée en haut de l'écran sur toute la largeur.

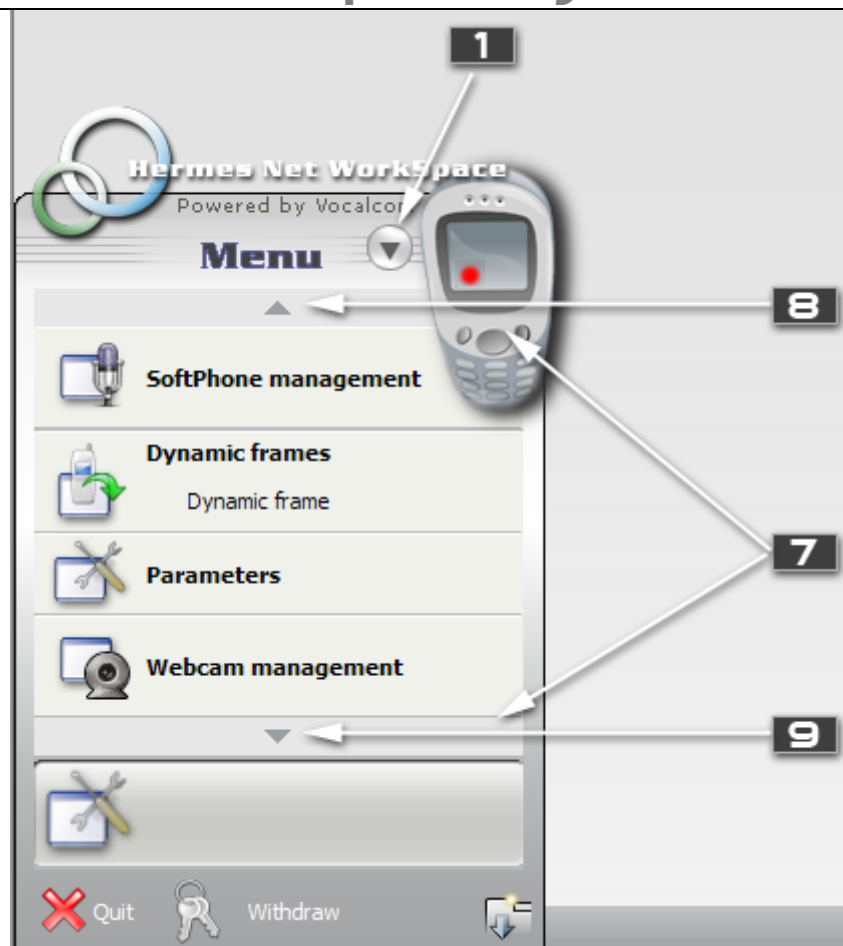
5. **Barre d'onglets** : un onglet est créé dans cette barre pour chaque élément ouvert dans le Workspace (sauf l'élément « barre téléphonique » qui ne peut pas être masqué et qui est toujours en premier plan). L'onglet de l'élément en premier plan est en position haute. Lors d'un clic sur l'onglet, l'élément correspondant passe en premier plan. Cette barre est toujours positionnée en bas de l'écran sur toute la largeur disponible. Cette barre ne peut pas être supprimée.

2.4 Description du Menu

Le menu peut avoir deux états : ouvert et fermé.



Position fermée



Position ouverte

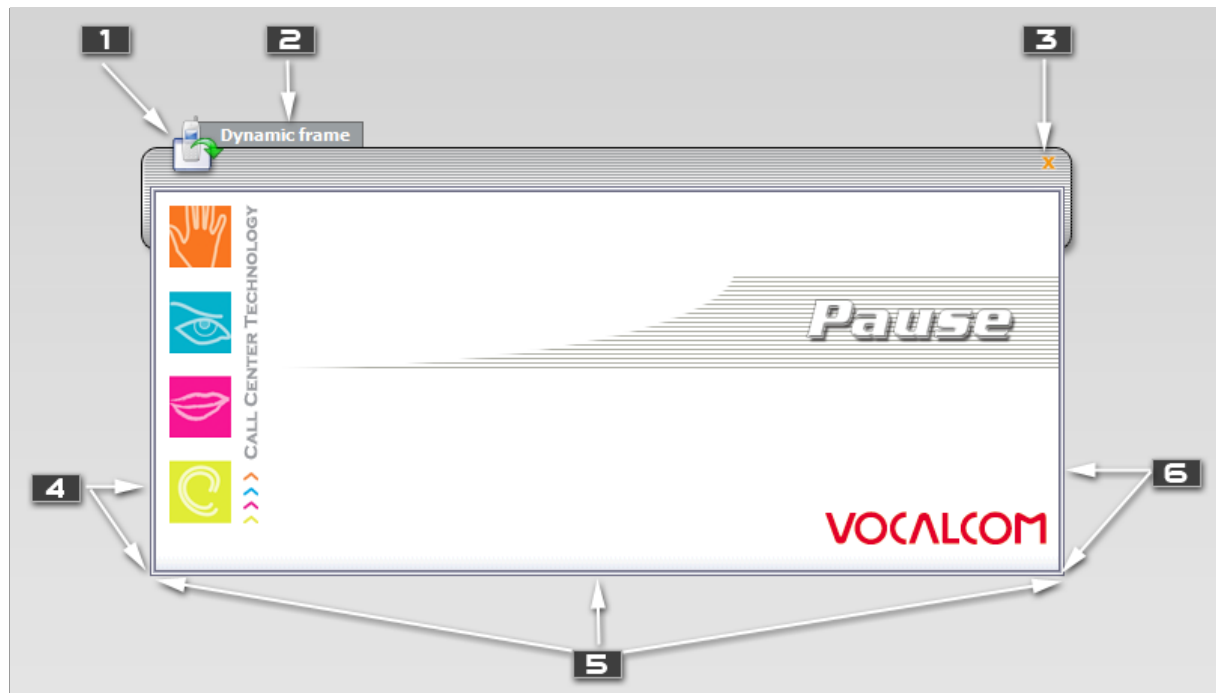
1. Ce bouton permet de ouvrir/fermer le menu suivant l'état du menu.
2. Ce bouton permet de quitter le Workspace. Si l'agent est encore connecté, avant de quitter, l'agent sera déconnecté.
Il est à noter que suivant l'état de l'agent, ce bouton peut être grisé (en cours d'appel, en cours de traitement d'email ou en cours de traitement de chat).
3. Ce bouton permet de déconnecter l'agent.
Il est à noter que suivant l'état de l'agent, ce bouton peut être grisé (en cours d'appel, en cours de traitement d'email ou en cours de traitement de chat).
4. Zone d'alerte : lorsqu'une alerte survient, l'icône de l'alerte apparait dans cette zone. L'icône correspond à l'icône de l'élément qui a levé l'alerte. Un clic sur cette icône ouvrira l'élément automatiquement et fera disparaître l'alerte.
Plusieurs alertes peuvent être présentes simultanément.
Un descriptif complet des alertes est donné dans la partie 5 de cette documentation.
5. Notification d'alerte : lorsqu'une alerte survient, un point rouge clignote dans cette zone afin d'attirer l'attention de l'agent sur l'alerte. Tant que l'agent n'a pas ouvert l'élément correspondant à l'alerte, celle-ci subsiste.
6. Ce bouton permet de masquer tous les éléments visibles dans le Workspace (sauf l'élément barre CTI).
7. Zone de lancement des éléments : en mode ouvert, le menu affiche l'ensemble des éléments disponibles dans le Workspace. Pour ouvrir l'élément, l'agent doit cliquer sur celui qui l'intéresse.
Si l'élément est déjà ouvert dans le Workspace, il passera seulement au premier plan.

8. Permet de faire défiler les éléments vers le haut (ce bouton n'est actif que si la hauteur du Workspace ne permet pas d'afficher tous les éléments du menu).
9. Permet de faire défiler les éléments vers le bas (ce bouton n'est actif que si la hauteur du Workspace ne permet pas d'afficher tous les éléments du menu).

2.5 Fonctions d'interface

Dans le Workspace par défaut, l'agent peut déplacer/fermer/redimensionner¹ les éléments fonctionnels.

Dans les Workspaces personnalisés, ces droits sont personnalisables pour chaque élément.



1. Logo de l'élément : si l'objet est déplaçable, le logo permet de le déplacer et dans ce cas, le curseur de la souris est remplacé par un curseur de déplacement.
2. Titre de l'élément : si l'objet est déplaçable, le logo permet de le déplacer et dans ce cas, le curseur de la souris est remplacé par un curseur de déplacement.
3. Bouton de fermeture : permet de fermer l'élément (s'il peut être fermé, sinon, ce bouton est masqué).
4. Barre de redimensionnement vers la gauche : si l'objet est redimensionnable, le curseur de la souris est remplacé par le curseur de redimensionnement.
5. Barre de redimensionnement vers le bas : si l'objet est redimensionnable, le curseur de la souris est remplacé par le curseur de redimensionnement.
6. Barre de redimensionnement vers la droite : si l'objet est redimensionnable, le curseur de la souris est remplacé par le curseur de redimensionnement.

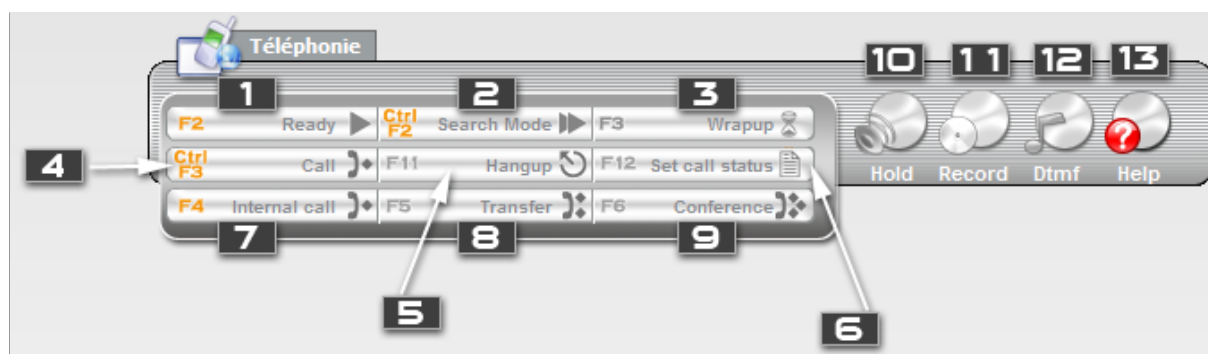
¹Le redimensionnement est possible pour les éléments suivants : Frame dynamiques, Frames statiques et carnet d'adresses.

3 Description des éléments fonctionnels

3.1 Élément « Barre de téléphonie »

Cet élément permet à l'agent d'accéder aux différentes fonctions de téléphonie disponibles dans Hermes.Net.

Cet élément est présent dans le Workspace par défaut. Il n'est pas possible de le fermer ou de le masquer et il est toujours en premier plan.



Les boutons horizontaux sont accessibles via les touches de fonctions du clavier. La touche ou la combinaison de touche est indiquée sur le bouton.

Lorsque le bouton est actif, l'indicateur de touche est de couleur orange. Lorsque le bouton est désactivé, l'indicateur de touche est de couleur grise.

Les boutons sous forme d'icône ne sont accessibles que lors du clic de l'agent.

Lorsque le bouton est actif, son icône est colorée. Lorsque le bouton est désactivé, son icône est grisée.

Chaque bouton peut avoir une fonction différente suivant l'état de l'agent. Le texte du bouton indique la fonction active.

1. Ce bouton peut avoir deux fonctions :
 - a. Mettre l'agent « prêt » sur la téléphonie (c'est-à-dire qu'il pourra commencer à traiter des appels).
 - b. Mettre l'agent « en pause » sur la téléphonie (c'est-à-dire qu'il ne pourra plus traiter d'appels le temps de sa pause). L'écran de mise en pause est détaillé dans la section 4.1 - Élément « Pause ».
2. Ce bouton peut avoir deux fonctions :
 - a. Activation du mode « recherche » sur une campagne d'émission d'appels (l'agent pourra choisir manuellement une fiche client à appeler).
 - b. Désactivation du mode « recherche »
3. Ce bouton peut avoir deux fonctions :
 - a. « Extension » : si l'agent a été défini comme « directement prêt » dans l'Administration Hermes.Net, l'utilisation de ce bouton lui permet de ne pas repasser automatiquement en prêt à la fin de l'appel actif. Si l'agent n'a pas été défini comme « directement prêt », cette fonction ne sera jamais active.
 - b. « Pause » : à la fin de l'appel actif, permet à l'agent de passer en pause. L'écran de mise en pause est détaillé dans la section 4.1 - Élément « Pause ».

4. Ce bouton peut avoir deux fonctions :
 - a. « Appel » : permet à l'agent de passer un appel « manuel » sur la campagne d'appel manuel défini dans l'Administration Hermes.Net. L'écran d'appel manuel est détaillé dans la section 4.2 - Éléments « Appel manuel » / « Appel interne » / « Consultation ».
 - b. « Rappeler » : en fin d'appel, ce bouton permet de rappeler le contact. Dans ce cas, si l'appel abouti, les scripts dynamiques ainsi que l'indice du contact sont conservés, ce qui permet à l'agent de continuer son appel s'il a été coupé de manière intempestive. L'écran de rappel est détaillé dans la section 4.5 - Éléments « Rappel ».
5. Ce bouton peut avoir deux fonctions :
 - a. « Coupure » : permet de raccrocher l'appel actif.
 - b. « Annulation » : lorsque l'agent est en consultation, permet d'annuler la consultation et de reprendre la conversation avec le contact. De même, lorsque l'agent est en conférence, ce bouton permet d'annuler la conférence et de reprendre la conversation seulement entre l'agent et le contact.
6. Ce bouton n'a qu'une fonction : il permet de qualifier l'appel actif. L'écran de qualification est détaillé dans la section 4.6 - Éléments « Qualification ».
7. Ce bouton peut avoir deux fonctions :
 - a. « Appel interne » : permet à l'agent de composer un numéro libre. Dans ce mode, aucune information de contact (scripts dynamiques, indice d'appel, ...) ne sera remontée à l'agent. L'écran d'appel interne est détaillé dans la section 4.2 - Éléments « Appel manuel » / « Appel interne » / « Consultation ».
 - b. « Consulter » : en cours d'appel, ce bouton permet à l'agent de consulter une tierce personne (par exemple un superviseur). L'écran de consultation est détaillé dans la section 4.3 - Éléments « Consultation chat ».
8. Ce bouton permet de transférer l'appel actif vers une autre personne.
Si une consultation est active, le contact sera transféré vers la personne consultée.
Si aucune consultation n'est active, l'agent devra choisir la personne sur qui transféré grâce à l'élément consultation qui est détaillé dans la section 4.3 - Éléments « Consultation chat ».
9. Ce bouton permet de commencer une conférence entre le contact, l'agent et la personne consultée par l'agent. Il n'est actif qu'en cours de consultation d'une tierce personne par l'agent.
10. Ce bouton a trois fonctions :
 - a. « Attente » : permet de passer le contact en attente (une musique d'attente lui sera diffusée).
 - b. « Reprise » : permet de reprendre le contact mis en attente.
 - c. « Échange » : si l'agent est en cours de consultation, permet d'échanger la personne avec qui parle l'agent (si l'agent parle à la personne consultée : il parlera alors au contact, si l'agent parle au contact : il parlera alors à la personne consultée).
11. Ce bouton a deux fonctions :
 - a. « Enregistrer » : permet à l'agent d'enregistrer la conversation (actif uniquement si un enregistrement n'est en cours). L'écran d'enregistrement est détaillé dans la section 4.7 - Éléments « Enregistrement ».

- b. « Arrêt » : permet d'arrêter l'enregistrement de la conversation en cours (actif uniquement si l'enregistrement a été initié par l'agent).
12. Ce bouton permet à l'agent d'envoyer un DTMF (Dual-tone multi-frequency). L'écran de saisi de DTMF est détaillé dans la section 4.8 - Élément « DTMF ».
13. Ce bouton a deux fonctions :
- a. « Aide » : permet à l'agent de demander de l'aide aux superviseurs (une alerte sera affichée sur leur interface de supervision).
 - b. « Annuler la demande » : si une demande d'aide est active, permet d'annuler cette demande.

Dans le Workspace par défaut, tous ces boutons sont actifs. Il est toutefois possible de choisir des boutons à masquer en créant un Workspace personnalisé.

Dans l'Administration Hermes.Net, il est possible de régler les droits téléphoniques d'un agent. Si l'agent n'a pas le droit pour une fonction, le bouton correspondant sera visible mais toujours inactif.

3.2 Élément « Page d'email »

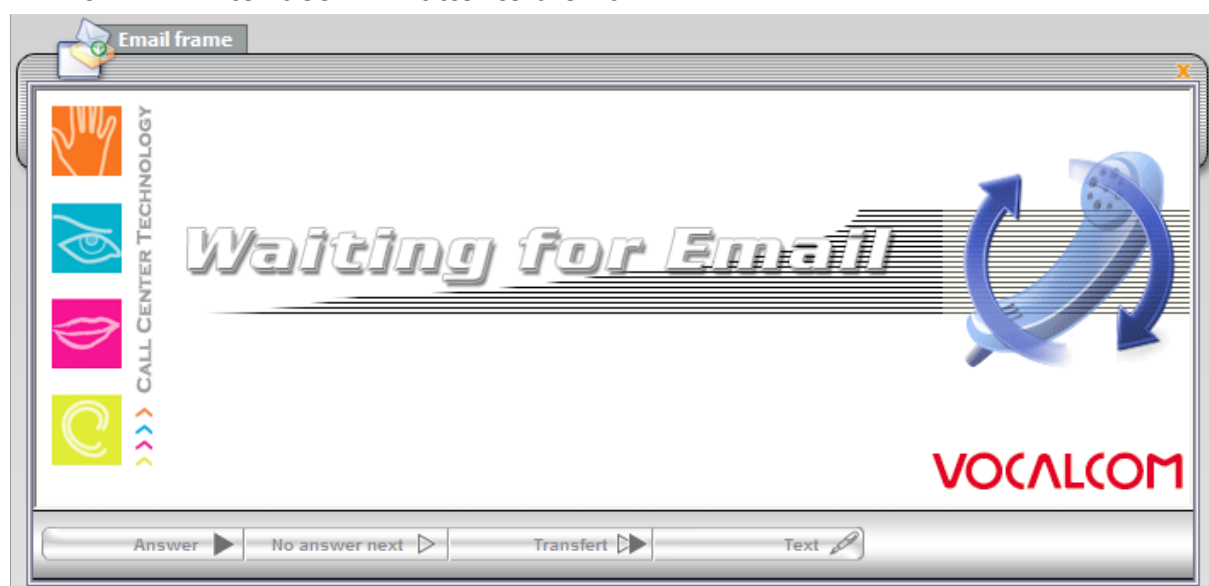
Cet élément permet à l'agent de travailler sur les campagnes de réception d'email.

Il n'est pas présent dans le Workspace par défaut, il faut donc créer un Workspace personnalisé pour pouvoir l'utiliser.

Une fois cet élément ouvert, l'agent est considéré comme prêt à traiter les emails. Une fois cet élément fermé, l'agent est considéré comme « en pause » de mail. Ainsi pour arrêter de traiter des emails, l'agent devra fermer cet élément.

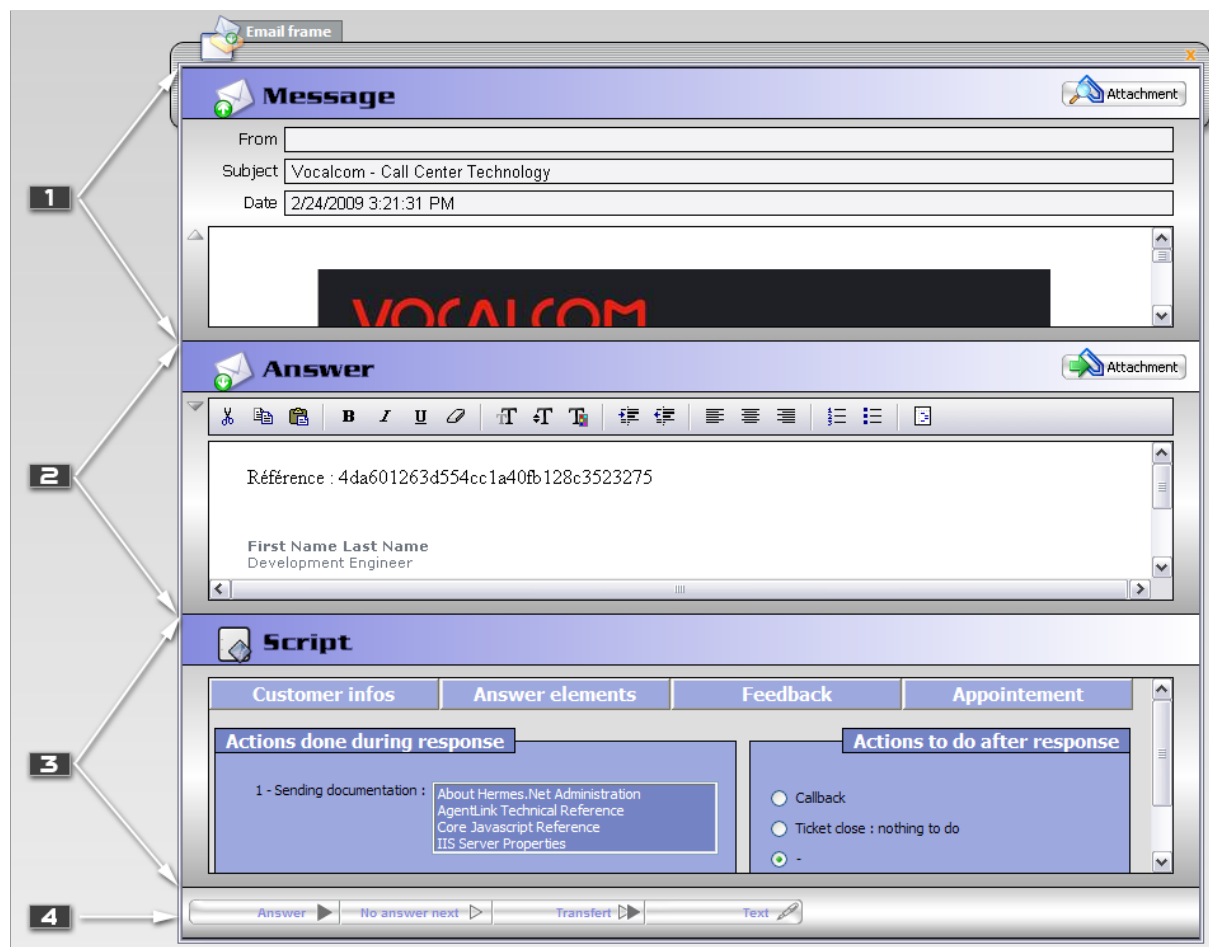
Si cet élément n'a pas été configuré comme ouvert par défaut lors de la création du Workspace personnalisé, l'élément sera grisé dans le menu tant que l'agent n'a pas d'email à traiter.

3.2.1 Interface « En attente d'email »



Cette interface est affichée lorsque l'agent est en attente d'email.
Tous les boutons sont désactivés.

3.2.2 Interface « En cours de traitement d'un email »



L'interface d'email est composée de quatre zones distinctes :

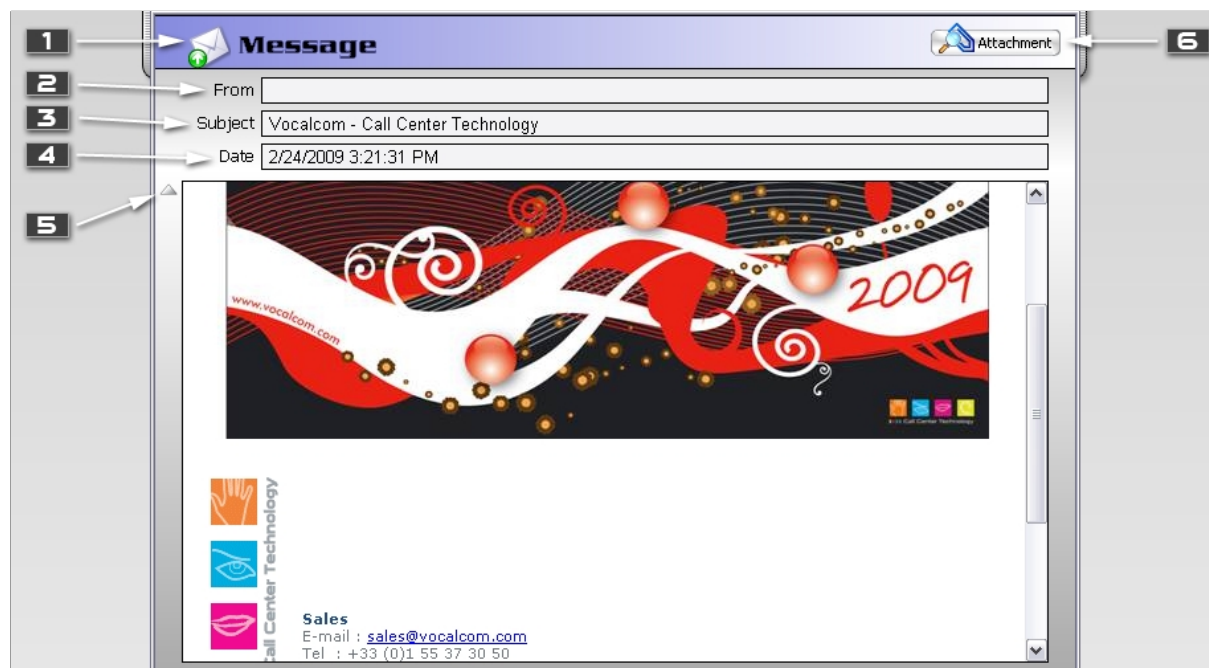
1. Zone affichant le message reçu du client
2. Zone de réponse par email au client
3. Zone affichant le Script associé à la campagne email
4. Zone de commande

En cours de traitement, si l'agent choisi de fermer la fenêtre de traitement à l'aide de l'icône de fermeture, un message de confirmation lui est affiché. S'il choisi de valider, le mail sera automatiquement redistribué au prochain agent disponible.

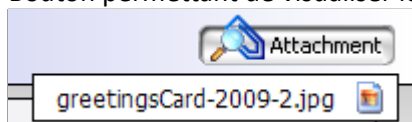
De même, en cours de traitement, les boutons de déconnexion agent sont grisés.

3.2.2.1 Zone « Message reçu »

Cette zone permet d'afficher le message reçu du client.



1. Ce bouton permet de maximiser la zone « Message reçu » afin qu'elle occupe l'intégralité de la place disponible dans l'élément « Page d'email ».
2. Champs indiquant l'adresse email du client ayant envoyé l'email.
3. Champs indiquant le sujet de l'email reçu.
4. Champs indiquant la date de réception de l'email reçu.
5. Ce bouton permet d'afficher/masquer les éléments 2, 3 et 4.
6. Bouton permettant de visualiser les fichiers joints au mail :



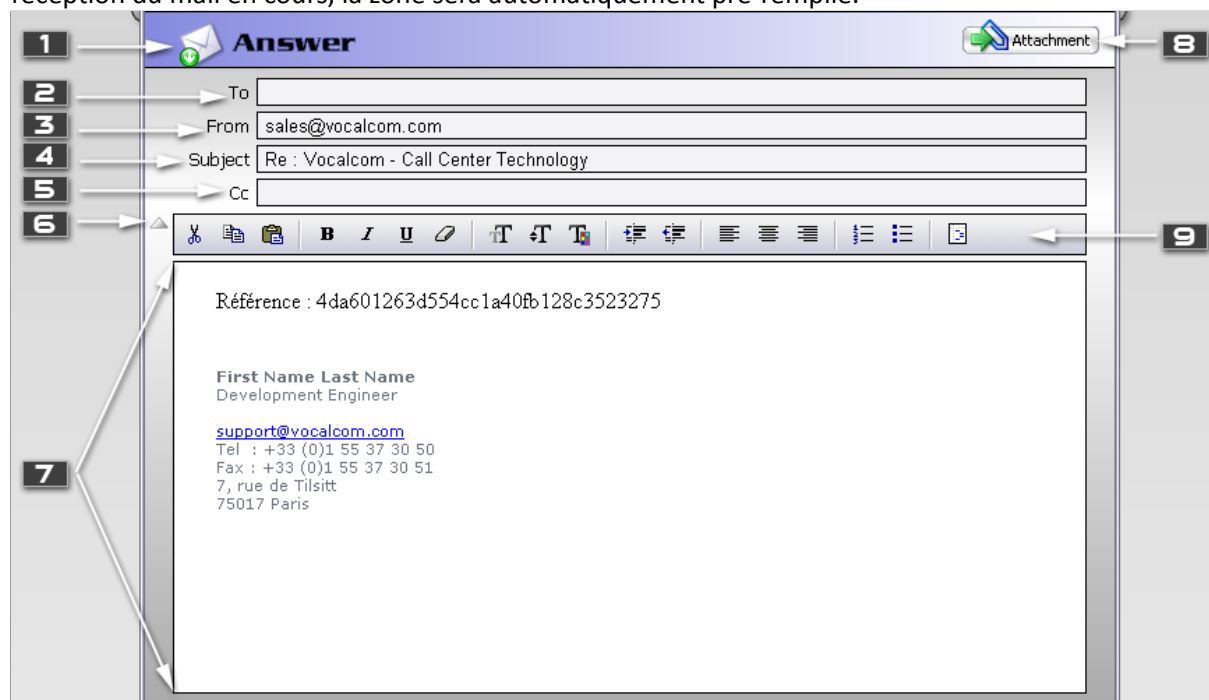
La liste ci-dessous affiche l'ensemble des fichiers joints au mail. Lorsque l'agent clique sur l'un d'eux, le fichier sera téléchargé sur le poste de l'agent ou ouvert dans une nouvelle fenêtre du navigateur (suivant le type de fichier).

Si le mail ne contient aucune pièce jointe, ce bouton sera grisé.

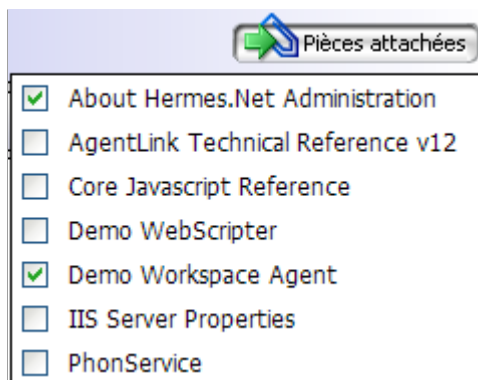
3.2.2.2 Zone de réponse

Cette zone permet à l'agent de répondre au client.

Si un modèle de réponse a été défini dans l'Administration Hermes.Net pour la campagne de réception du mail en cours, la zone sera automatiquement pré-remplie.



1. Ce bouton permet de maximiser la zone de réponse afin qu'elle occupe l'intégralité de la place disponible dans l'élément « Page d'email ».
2. Champs indiquant à qui sera envoyé le mail. Cette zone n'est pas modifiable par l'agent.
3. Champs indiquant avec qu'elle adresse sera envoyée la réponse. Cette zone n'est pas modifiable par l'agent.
4. Champs indiquant le sujet de la réponse. Cette zone peut être modifiée par l'agent.
5. Champs permettant d'ajouter des personnes en copie de la réponse. Cette zone peut être modifiée par l'agent.
6. Ce bouton permet de masquer/afficher les champs 2, 3, 4 et 5.
7. Zone de réponse. Cette zone peut être modifiée par l'agent.
8. Ce bouton permet à l'agent de sélectionner les fichiers à joindre à sa réponse (pièces attachées définies pour la campagne email dans l'Administration Hermes.Net) :



Pour attacher un document au mail, l'agent doit la cocher.
Plusieurs fichiers peuvent être joints à la réponse.

9. Barre de mise en forme de la réponse :



Permet de couper le texte sélectionné et de l'insérer au presse-papier



Permet de copier le texte sélectionné dans le presse-papier



Permet de coller le contenu du presse-papier



Permet de modifier le style du texte sélectionné : gras/normal, suivant son style actuel.



Permet de modifier le style du texte sélectionné : italique/normal, suivant son état actuel.



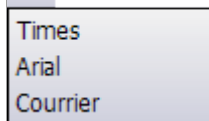
Permet de modifier le style du texte sélectionné : souligné/normal, suivant son état actuel.



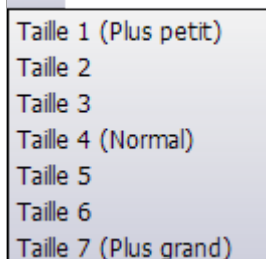
Permet de supprimer le style du texte sélectionné.



Permet de choisir la police pour le texte sélectionné.
Le menu s'ouvre lors du clic sur l'icône.



Permet de choisir la taille du texte sélectionné.
Le menu s'ouvre lors du clic sur l'icône.



Permet de choisir la couleur du texte sélectionné.
Le menu s'ouvre lors du clic sur l'icône.



Permet de décaler le paragraphe actif (celui où se trouve le curseur d'insertion de texte) vers la droite.
Cette action s'applique à l'ensemble du paragraphe et non pas seulement au texte sélectionné.



Permet de décaler le paragraphe actif (celui où se trouve le curseur d'insertion de texte) vers la gauche.
Cette action s'applique à l'ensemble du paragraphe et non pas seulement au texte sélectionné.



Permet d'aligner le texte du paragraphe actif sur le bord gauche du document.

Cette action s'applique à l'ensemble du paragraphe et non pas seulement au texte sélectionné.



Permet de centrer le texte du paragraphe actif.

Cette action s'applique à l'ensemble du paragraphe et non pas seulement au texte sélectionné.



Permet d'aligner le texte du paragraphe actif sur le bord droit du document.

Cette action s'applique à l'ensemble du paragraphe et non pas seulement au texte sélectionné.



Permet de créer une liste numérotée.

Si le paragraphe actif contient déjà une ou plusieurs lignes, un premier index est automatiquement inséré en début de paragraphe.



Permet de créer une liste avec puces.

Si le paragraphe actif contient déjà une ou plusieurs lignes, une première puce est automatiquement insérée en début de paragraphe.



Permet de passer en mode texte/html la zone d'édition.

Ce bouton n'est à utiliser qu'en mode avancé.

En mode d'édition texte, tous les boutons de mise en forme sont grisés. L'agent peut alors soit taper du texte, soit directement le code HTML.

Lorsque l'agent clique sur le deuxième état de ce bouton, la fenêtre d'édition est remise dans son mode normal.

De manière générale, un « retour chariot » entraîne la création d'un paragraphe (ou d'un nouvel élément dans la liste, si celle-ci a été activée). Afin de faire une simple mise à la ligne (au sein du même paragraphe ou élément de liste), il faut utiliser la combinaison « shift – retour chariot ».

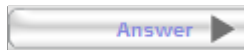
3.2.2.3 Zone de script

Cette zone permet d'afficher le script de la campagne de chat qui a été défini dans l'Administration Hermes.Net. Il peut s'agir d'un script créé à l'aide du module « Interface Designer » ou bien d'une URL libre (site web externe). Ceci dit, si le site est externe et hébergé sur un autre serveur, les événements CTI ne pourront pas lui être envoyés (la liste des événements et les cas de déclenchements sont décrits dans la note technique « Gestion des événements CTI dans le scripter »).

Si aucun script n'a été défini sur la campagne, cette zone est masquée.

3.2.2.4 Zone de commande

Cette zone permet à l'agent d'accéder aux différentes actions possibles sur le traitement email.



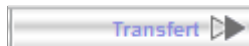
Ce bouton permet à l'agent d'envoyer sa réponse.

Avant que la réponse soit envoyée, si un groupe de statut a été associé à la campagne email dans l'Administration Hermes.Net, le panel de statut sera proposé à l'agent (voir section 4.6 - Élément « Qualification »).

Une fois la réponse envoyée, le mail suivant est automatiquement affichée à l'agent.



Ce bouton permet à l'agent de passer au mail suivant sans envoyer de réponse à l'email qu'il est entrain de traiter. Par contre, si un groupe de statut a été associé à la campagne email dans l'Administration Hermes.Net, le panel de statut sera proposé à l'agent (voir section 4.6 - Élément « Qualification »).



Ce bouton permet à l'agent de transférer l'email vers :

- Un autre agent,
- Un contact défini dans l'Administration Hermes.Net ou une adresse email libre
- Une autre campagne email

Le transfert se fait grâce à l'élément « transfert d'email » décrit dans la section 4.4- Élément « Transfert d'email ».

Le transfert d'email ne demande pas de statut à l'agent : le mail est automatiquement statué en transfert par le système.



Ce bouton permet d'afficher l'élément « réponses prédéfinies » si un groupe de réponse a été défini sur la campagne email dans l'Administration Hermes.Net. Cet élément est décrit dans la section 4.9 - « Réponses prédéfinies ».

Le but de cet élément est de permettre à l'agent d'insérer dans sa réponse des phrases qui ont été préalablement saisies dans l'Administration Hermes.Net.

3.3 Élément « Page de chat »

Cet élément permet à l'agent de travailler sur les campagnes de chat.

Il n'est pas présent dans le Workspace par défaut, il faut donc créer un Workspace personnalisé pour pouvoir l'utiliser.

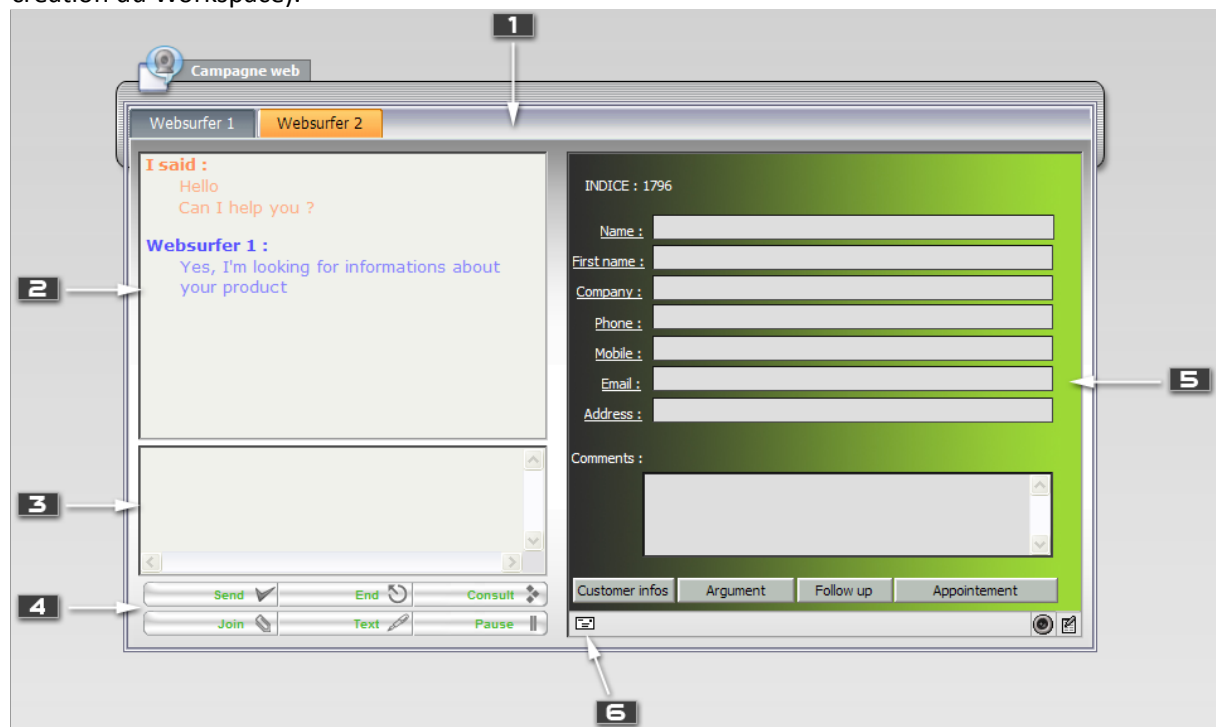
Une fois cet élément ouvert, l'agent est considéré comme prêt à traiter du chat. Une fois cet élément fermé, l'agent est considéré comme « en pause » de chat. Ainsi pour arrêter de traiter de nouveau chat, l'agent devra fermer cet élément.

Lorsque l'agent est en attente de chat (aucun chat en attente correspondant aux compétences de l'agent), le popup affiche le message d'attente « Waiting for chat ».

Un agent peut traiter plusieurs conversations simultanément. Le nombre de conversations qu'il peut traiter se configure dans l'Administration Hermes.Net par agent ou par groupe d'agents.

3.3.1 Interface de traitement des chats

L'interface de traitement de chat peut être redimensionnée (si l'agent en a les droits, défini lors de la création du Workspace).

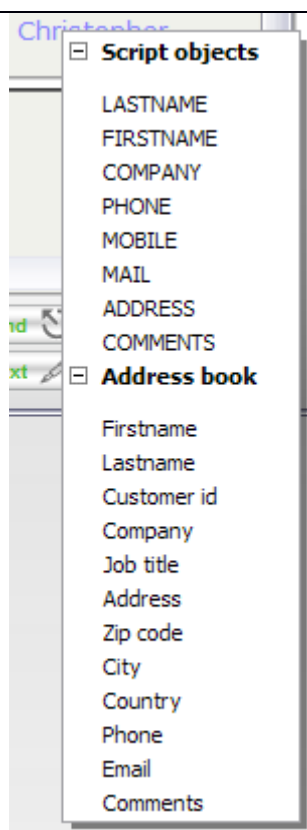


1. Barre d'onglet des conversations actives. Cette barre permet d'afficher la liste des conversations que l'agent est entrain de traiter. L'agent peut passer d'une conversation à une autre en cliquant sur l'onglet correspondant.

Le style de l'onglet « Websurfer 1 » indique qu'il s'agit de la conversation active.

Le style de l'onglet « Websurfer 2 » indique que l'internaute « Websurfer 2 » a envoyé un message qui n'a pas encore été lu par l'agent.

2. Zone où la conversation est retranscrite. Le style (couleurs, polices, ...) est défini dans le module Workspace Designer et peut donc être modifié.
L'agent peut utiliser cette zone pour remplir le carnet d'adresse ou remplir son script automatiquement. Pour cela, il doit sélectionner la partie du texte contenant l'information à sauvegarder, puis choisir où sauver l'information via le menu contextuel (clic droit) :





L'ensemble des objets de type « zone texte » de la page courante du script sont proposés. Si l'agent choisit l'un d'eux, son contenu est remplacé avec le contenu du texte sélectionné et les données du script sont automatiquement sauvegardées.




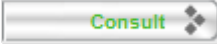
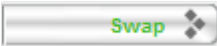
De même, les informations du carnet d'adresse sont proposées et si l'agent choisit l'une d'elles, sa valeur est modifiée et la fiche contact est automatiquement sauvegardée.

3. Zone permettant à l'agent de taper son message.
La touche « entrer » permet d'envoyer directement le message à l'internaute. Pour aller à la ligne, l'agent doit utiliser la combinaison « Ctrl + Entrer ».
4. Cette zone permet à l'agent d'accéder aux différentes commandes disponibles pour la gestion du chat.
Les boutons actifs ont leur libellé affiché en vert alors que les boutons inactifs ont leur libellé affiché en gris.

Les différents boutons de commande sont décrits de gauche à droite et de bas en haut :

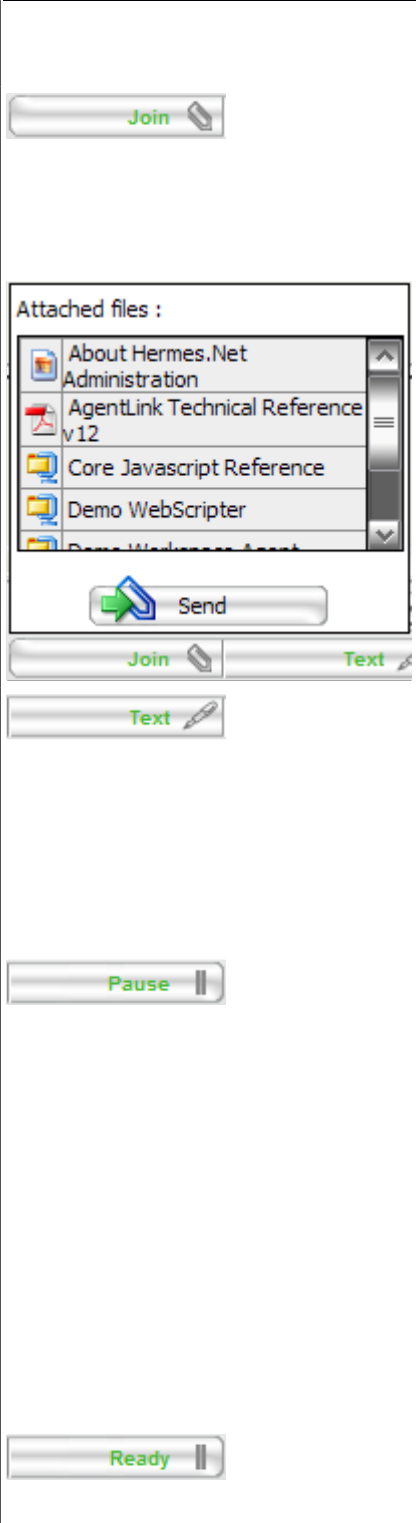
 	<p>Ce bouton permet d'envoyer le texte tapé par l'agent à l'internaute. Il a le même effet que taper « entrer » dans la zone de saisie.</p> <p>Si la conversation n'est plus active (l'internaute a stoppé le chat), ce bouton est grisé.</p> <p>Ce bouton change de signification suivant l'état de la conversation (active/terminée/consultation).</p> <p>Lorsque la conversation est active ce bouton vaut « Terminer² ». Il permet d'afficher l'élément de qualification de chat (voir section 4.6 - Élément « Qualification »). Une fois le chat statué, celui-ci sera clôturé (il est important de noter que le chat n'est clôturé qu'après la qualification et que donc l'agent peut encore</p>
--	---

2ce texte est traduit automatiquement



    	<p>annuler.</p> <p>Lorsque la conversation n'est plus active, ce bouton vaut « Statut³ ». Il permet de statuer le chat et de rendre l'agent disponible pour en traiter un nouveau.</p> <p>Lorsque l'agent consulte un tiers, ce bouton devient « Annuler⁴ » et permet de mettre fin à la consultation. Une fois la consultation terminée, l'agent reprend la conversation avec l'internaute, et le bouton repasse sur « Terminer ».</p> <p>L'agent est notifié par la fin de consultation par le message « *** Fin de la consultation *** » qui s'inscrit dans la zone de message en rouge.</p> <p>Si l'agent est l'agent consulté, ce bouton lui permet de mettre fin à la consultation. Il n'aura pas à statuer cette conversation.</p> <p>Dans le Workspace Designer, il est possible de désactiver l'état « Terminer » du bouton afin d'empêcher l'agent de mettre fin aux conversations.</p> <p>Ce bouton permet à l'agent de consulter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un autre agent • Un agent d'une campagne chat spécifique <p>Il peut ainsi demander de l'aide à un tiers en cours de conversation. L'élément permettant de choisir le consultant est détaillé dans la section 4.3 - Élément « Consultation chat ».</p> <p>En début de consultation, le message « *** Conversation avec l'agent consulté *** » s'affiche dans la zone de message. Les prochains messages envoyés par l'agent ne seront envoyés qu'à l'agent consulté.</p> <p>Lorsqu'une consultation est en cours, ce bouton devient « Échanger ».</p> <p>A chaque fois que l'agent clic sur ce bouton, il change à quel interlocuteur il envoie les messages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Conversation avec l'agent consulté » : il envoie les messages à l'agent. • « Conversation avec l'internaute » : il envoie les messages à l'internaute. <p>Même si l'agent ne peut parler qu'à une personne à la fois, il reçoit bien les messages de l'internaute et du consultant.</p>
---	--

3Ce texte est traduit automatiquement.

4Ce texte est traduit automatiquement.

	<p>Dans le Workspace Designer, il est possible de désactiver ce bouton.</p> <p>Ce bouton permet à l'agent de joindre un document à l'internaute. Il n'est actif que si un groupe de fichiers attachés a été affecté à la campagne de chat active.</p> <p>Lorsqu'il clique sur le bouton, la liste des fichiers possibles est proposée à l'agent. Il peut alors choisir le fichier en le sélectionnant, puis cliquer sur le bouton « Envoyer ».</p> <p>Ce menu se ferme automatiquement au bout de 5 secondes où l'agent à son curseur de souris en dehors, ou dès qu'il clique sur le bouton « Envoyer ».</p> <p>Ce bouton permet d'afficher l'élément « réponses prédéfinies » si un groupe de réponse a été défini sur la campagne chat dans l'Administration Hermes.Net. Cet élément est décrit dans la section 4.9 - « Réponses prédéfinies ». Le but de cet élément est de permettre à l'agent d'insérer dans sa réponse des phrases qui ont été préalablement saisies dans l'Administration Hermes.Net.</p> <p>Tant que l'élément chat est ouvert, l'agent est considéré prêt à travailler sur chat. Ceci dit, il ne peut fermer cette fenêtre lorsqu'il a une conversation active. Cela peut poser problème si l'agent doit partir en pause alors que des chats sont en file d'attente : dès que la conversation sera statué, une nouvelle conversation lui sera instantanément distribuée.</p> <p>Afin de permettre à l'agent de partir tout de même en pause, il peut la prévoir en cliquant sur le bouton « Pause ». Ainsi dès que toutes les conversations auront été statuées, l'agent sera mis en pause de chat et l'élément chat sera fermé.</p> <p>Lorsque l'agent a préparé sa pause, le bouton devient « Prêt ». Cela lui permet d'annuler la pause préparée au cas où il ne souhaite plus la prendre.</p>
--	---

5. Cette zone permet d'afficher le script associé à la campagne de chat active. Si aucun script n'a été sélectionné pour cette campagne dans l'Administration Hermes.Net, la zone reste vide.
6. Ce bouton permet à l'agent de saisir l'email du contact afin de lui envoyer automatiquement la conversation par email :

email adress :  

L'agent doit entrer l'adresse email dans la zone de saisie qui lui est proposé.

Il n'a pas besoin d'écrire l'email envoyé : le mail est automatiquement formaté suivant le modèle d'email configuré sur la campagne chat dans l'Administration Hermes.Net.

3.3.2 Identification de l'internaute

Lorsqu'une nouvelle conversation est transmise à l'agent, un onglet « Websurfer n » est créé automatiquement dans l'élément chat (« n » étant le nombre de chat traités par l'agent depuis qu'il a lancé le Workspace).

Afin d'identifier l'internaute, l'agent une fois qu'il connaît son nom/prénom, peut entrer ces informations dans l'élément « Carnet d'adresses » (pour cela il peut utiliser le menu contextuel décrit plus haut, ou renseigner ces valeurs manuellement).

Dès que le contact aura été ainsi identifié, le nom/prénom de l'internaute remplacera « Websurfer n » dans l'onglet de la conversation. De même lorsque l'internaute enverra un message, son nom sera inscrit dans la zone de message au lieu de « Websurfer n dit : ». Il en est de même dans la fenêtre de chat de l'internaute qui se voit ainsi identifié.

3.3.3 État de l'agent durant le chat

Un agent peut traiter simultanément le nombre de chat qui lui a été configuré dans l'Administration Hermes.Net.

L'agent n'est plus considéré sur un chat, uniquement quand celui-ci a été statué.

Un agent qui a préparé sa pause de chat (voir le bouton « Pause » expliqué plus haut), il doit terminer les conversations en cours avant que sa pause ne soit effective, par contre il n'est plus considéré comme disponible par l'ACD de Chat (pour la prédictive et le calcul de la distribution).

Pour un agent qui est consulté, la consultation équivaut à une conversation normale, dans le sens où il est considéré par le système comme traitant un chat.

Tant que l'agent a des conversations actives (donc non statuées), il ne peut pas quitter le Workspace ou même se déconnecter (les boutons sont désactivés).

3.3.4 Interaction du superviseur dans la conversation Chat

Comme en téléphonie, le superviseur peut « souffler » à l'agent (seul l'agent reçoit les messages du superviseur) ou entrer en conférence (l'agent et l'internaute reçoivent les messages du superviseur).

Lorsque le superviseur souffle un message à l'agent, le message est affiché à l'agent avec le titre suivant : « Message privé de Nom_Superviseur ». Ainsi l'agent sait qu'il est le seul à avoir reçu ce message.

Lorsque le superviseur est en conférence et qu'il envoie un message, il est affiché à l'agent avec le titre : « Nom_Superviseur ». Ainsi l'agent sait que le message a également été envoyé à l'internaute.

Si le superviseur en conférence envoie un document joint, l'internaute et l'agent peuvent le télécharger.

3.3.5 Fonctionnement pour l'agent consulté

L'agent qui est consulté traite la consultation dans ce même élément.

Le deuxième bouton de la zone de commande est alors remplacé par « Fin de la consultation » lui permettant d'y mettre fin.

Le bouton « Consulter » est désactivé : l'agent consulté ne peut pas consulter pour cette conversation une tierce personne.

Les boutons « Fichiers attachés » et « Textes » sont désactivés. Aucun script n'est affiché dans la zone de script.

L'onglet de la conversation est créé avec le nom de l'internaute pour lequel il est consulté.

Dans l'élément « Information » le nom du service est mis à « Consultation » de manière à ce que l'agent sache qu'il s'agit d'une consultation, et le champ mémo est rempli avec le nom de l'internaute pour lequel il est consulté.

Aucun statut n'est demandé à l'agent en fin de consultation : la conversation sera statuée par l'agent traitant ce chat.

3.4 Élément « Page dynamique »

3.4.1 Principe général

L'élément « Page dynamique » permet d'afficher le script de la campagne téléphonique en cours. Un script différent est affiché pour chaque état de l'agent (pour la téléphonie).

Le Workspace par défaut contient un élément de ce type qui par défaut est maximisé pour occuper l'espace disponible dans le Workspace, hors barre téléphone et élément affichant l'état de l'agent. De même, par défaut cet élément est configuré pour afficher le script défini dans l'Administration Hermes.Net. Il est défini comme pouvant être fermé, redimensionnable, déplaçable et visible par défaut.

Dans un Workspace personnalisé il est possible d'ajouter plusieurs éléments « Page dynamiques ». Il est également possible de définir un Script personnalisé ou une URL libre pour les différents événements CTI.

Par défaut, lors d'un appel, l'élément « Page dynamique » est mis automatiquement au premier plan, et il est affiché s'il était masqué.

L'url de l'élément « Page dynamique » est chargée dès le déclenchement de l'évènement CTI. Si l'agent peut fermer l'élément, lors de la fermeture l'élément est seulement masqué afin que, si l'agent l'ouvre ultérieurement, la page ne soit pas rechargée.

3.4.2 Interfaces par défauts pour les différents événements CTI

Les interfaces décrites ci-dessous sont celles de l'élément « Page dynamique » du Workspace par défaut ou correspondant à l'option « Défaut ou Script de la campagne » pour chaque événement.

3.4.2.1 Apparence de la page par défaut



1. Logo de l'élément.
2. Logos VOCALCOM.
3. Indicateur de l'état de l'agent. Cet indicateur est fonction de l'état en cours de l'agent.

3.4.2.2 Agent non signé

Cet événement correspond à l'état « déconnecté » de l'agent. La valeur de l'indicateur est « Welcome to Hermes.Net Agent ».

3.4.2.3 Agent en pause

Cet événement correspond à l'état « pause téléphonie » de l'agent. La valeur de l'indicateur est « Pause ».

3.4.2.4 Agent en attente d'appel

Cet événement a lieu lorsque l'agent est en attente d'appel entrant ou sortant.

Si l'agent n'est affecté à aucune campagne ou qu'elles sont toutes fermées, l'indicateur vaut « No campaign is ready ».

Si l'agent n'est affecté qu'à des campagnes sortante (aucune file correspondant à une campagne entrante, ou campagne(s) entrante(s) fermée(s)), l'indicateur vaut « Waiting outbound calls ».

Si l'agent est affecté qu'à des campagnes entrantes, l'indicateur vaut « Waiting inbound calls ».

Si l'agent est affecté à une campagne sortante et à une ou plusieurs campagnes entrantes, l'indicateur vaut « Waiting outbound calls » et « Waiting inbound calls ».

Enfin si la campagne sortante à laquelle est affecté l'agent est en fin de fichier, l'indicateur « Waiting outbound calls » est remplacé par « End of call-file ».

3.4.2.5 Agent en cours d'appel

Cet événement a lieu lorsque l'agent est en cours d'appel. Le script définit dans l'Administration Hermes.Net pour la campagne active remplace alors la page par défaut.

3.4.2.6 Agent en post-traitement

Cet événement a lieu lorsque l'agent a fini son appel mais ne l'a pas encore statué. Le script de l'appel n'est pas remplacé afin de permettre à l'agent de finir la saisie des informations.

3.4.2.7 Agent en mode recherche

Cet événement a lieu lorsque l'agent a cliqué sur le bouton « Mode recherche ». Le script définit dans l'Administration Hermes.Net pour la campagne sortante de l'agent remplace la page par défaut. Il est automatiquement chargé sur la page de recherche qui a été défini lors de la création du script dans le module Interface Designer.

3.5 Élément « Page statique »

L'élément « Page statique » permet d'afficher une URL libre indépendamment de l'état de l'agent. Cela permet notamment de permettre à l'agent d'accéder à un site Intranet directement dans le Workspace ou encore de réaliser des intégrations avec d'autres applicatifs métiers.

Le Workspace par défaut ne contient pas de page statiques. Il est possible de définir plusieurs éléments « Page statique » dans un Workspace personnalisé.

L'URL de l'élément « Page statique » n'est chargée qu'à l'ouverture de l'élément. Si l'agent peut fermer l'élément, lors de la fermeture le site est réellement déchargé. Donc si l'agent ré-ouvre l'élément ultérieurement, la page statique sera rechargée.



1. Logo de l'élément.
2. Barre d'adresse. Cet élément permet à l'objet de choisir la page à afficher. Cet élément n'est visible que si plusieurs URLS ont été ajoutées à l'élément « Page Statique » ou qu'il a été défini que l'agent a le droit de saisir des URLS libres.
Si l'agent a le droit de saisir des URLS libres, il peut le faire en entrant directement l'URL dans cette zone. Il doit inscrire l'URL complète (avec « http:// »).
L'URL ainsi entrée est ajoutée à la liste des URLS disponibles.
3. Liste des URLS disponibles pour l'agent. L'agent n'a qu'à cliquer sur l'URL souhaitée pour que le contenu soit chargé.
4. Zone d'affichage de la page statique.

3.6 Élément « Informations sur le contact »

3.6.1 Principe général

L'élément « informations sur le contact » remplace l'élément V3 « Vocalcom CRM ». Cet élément permet d'afficher les informations du contact en cours, que ce soit un contact téléphonique, un contact email ou un contact chat.

Cet élément n'est pas présent dans le Workspace par défaut. Mais attention, si cet élément n'est pas présent, aucun historique contact ne sera sauvegardé.

Les contacts gérés par le module « Prise de rendez-vous » sont les mêmes que ceux de cet élément. Si vous utilisez le Workspace pour une campagne de prise de rendez-vous, il est donc préférable d'y ajouter cet élément afin de permettre une identification automatique des contacts.

3.6.2 Identification du contact

Lors de la montée d'un appel/email/chat, l'élément « Informations sur le contact » tente de l'identifier à partir des informations disponibles :

- Le numéro de téléphone pour un appel téléphonique
- L'adresse email pour un email
- Un identifiant interne (cookie) pour un contact chat

Si le contact a pu être identifié, ces informations sont automatiquement affichées.

Si le contact n'a pas été identifié (nouveau contact), les informations sont également affichées, mais elles sont toutes à vides sauf le média (téléphone, mail) par-lequel il est rentré en contact.

Tant que l'agent n'enregistre pas de nom pour ce contact, il reste considéré comme un contact « non identifié ». Son historique sera tout de même sauvegardée (pour les appels ultérieur) mais il ne sera pas possible de le rechercher dans le carnet d'adresses ou dans le module de prise de rendez-vous.

Pour un tél contact, l'agent peut décider de rechercher le contact dans le carnet d'adresses, par exemple s'il s'agit d'un mail et que le contact a donné son numéro de téléphone dans le mail. S'il trouve le contact correspondant et que la fiche en cours correspond à un nouveau contact, ce nouveau contact « non identifié » sera supprimé du carnet d'adresses et les informations pour les l'historique seront enregistrées pour le contact sélectionné par l'agent.

Même si le système a identifié le contact, l'agent peut choisir d'associer l'appel à une autre personne (par exemple si plusieurs personnes appelées via un standard d'entreprises et que plusieurs personnes ont le même numéro). Dans ce cas il peut donc aussi faire une recherche de contact pour y associer l'appel en cours afin d'enrichir l'historique.

Il découle du dernier cas que lors de la montée d'un appel, plusieurs contacts peuvent être identifié. Dans ce cas l'élément « Informations sur le contact » affiche la fenêtre de recherche avec les contacts correspondants. Pour que les informations soient enregistré dans l'historique l'agent doit sélectionner le bon contact pour l'appel. Dans le cas contraire aucune donnée ne sera enregistrée dans l'historique pour cet appel.

Aucune vérification n'est faite par le système lors de l'enregistrement pour vérifier si un autre contact avec les mêmes informations de civilités existe déjà (en effet c'est un cas qui peut exister : plusieurs personnes peuvent avoir le même nom/prénom).

3.6.3 Affichage des informations du contact

The screenshot shows a web interface for managing contacts. At the top, there's a tab labeled 'Carnet d'adresses'. Below it, a dropdown menu shows 'cti -'. To the right of the dropdown are two buttons: a green checkmark (save) and a yellow square (reset). The main form area is divided into several sections: 'Civility' with fields for 'Civ.' (dropdown), 'Firstname' (Jean), 'Lastname' (Dupond), 'Born day' (empty), and 'Customer id' (empty); 'Company' with fields for 'Name' (empty), 'Job title' (empty), and a 'VIP' checkbox; 'Address' with a dropdown set to 'Pro', and fields for 'Address 1', 'Address 2', 'Zip code', 'City', and 'Country'; 'Phones' with a 'Type' dropdown set to 'personnel' and a 'Number' field containing '0643439669'; 'Emails' with a 'Type' dropdown set to 'Pro' and an 'Email' field; and 'Comments' with a text area. At the bottom, there are two buttons: 'Contact' (orange) and 'Search' (blue). Numbered callouts 1 through 8 point to various elements: 1 points to the contact icon, 2 points to the contact list, 3 points to the save button, 4 points to the reset button, 5 points to the main form area, 6 points to the 'Contact' button, 7 points to the 'Search' button, and 8 points to the bottom right corner.

1. Logo de l'élément.
2. Liste des contacts en cours. Cette liste affiche l'ensemble des contacts pour les médias qui sont en cours de traitement par l'agent. Cette liste peut donc contenir un contact « cti », un contact « email » et n contacts « chat » simultanément.
Les informations du contact affichées dans la zone principale de l'élément correspondent au contact sélectionné dans cette liste.
3. Ce bouton permet d'enregistrer les informations du contact. Les informations ne sont pas enregistrées automatiquement. Si l'agent a modifié les informations du contact, il est important qu'il pense à les enregistrer avant de se re-mettre prêt.
4. Ce bouton permet de réinitialiser les informations du contact telles qu'elles l'étaient lors du dernier enregistrement.
5. Zone affichant les informations du contact. Cette zone est détaillée dans les sous-sections suivantes.

6. Onglet « Contact ». Son état « sélectionné » indique qu'il s'agit de l'onglet activé et que la fenêtre affiche les informations du contact.
7. Onglet « Recherche ». Son état « non sélectionné » indique que la fenêtre affichée n'est pas celle de recherche.
8. Zone permettant de redimensionner la fenêtre verticalement.

3.6.3.1 Informations de civilité du contact

- La liste « Civ. » permet de spécifier la civilité du contact : « monsieur » ou « madame » ou « mademoiselle ». Ce champs est optionnel.
- Prénom : ce champs est optionnel.
- Nom : si ce champs n'est pas renseigné, le contact sera considéré comme « non identifié » et aucune recherche ne pourra être faite sur ce contact.
- Date de naissance : ce champs est optionnel.
- Id client : ce champs est optionnel.

3.6.3.2 Informations sur la société du contact

- Nom : nom de la société du contact. Ce champs est optionnel.
- Fonction : fonction du contact dans la société. Ce champs est optionnel.
- VIP : permet de spécifier si la fonction du contact dans sa société est élevée (direction, ...). Ce champs est optionnel.

3.6.3.3 Adresses postales du contact

Il est possible de créer une ou plusieurs adresses postales pour un contact. Les différentes adresses sont identifiées par un nom que l'agent doit donner.

Les différents composants de l'adresse sont en soit optionnels, ceci dit, au moins l'un d'entre eux doit être renseigné pour que l'adresse soit enregistrée.

The screenshot displays the 'Address' management interface. It features two main sections: 'Address Pro' and 'Address Private'. Each section contains fields for 'Address 1', 'Address 2', 'Zip code', 'City', and 'Country'. The 'Address Pro' section is expanded, showing the address '7 rue de Tilsit', '75017', 'Paris', and 'France'. The 'Address Private' section is collapsed, showing the address '10 rue de menilmontant', '75020', 'Paris', and 'France'. Numbered callouts 1 to 4 point to specific UI elements: 1 points to the expand/collapse icon, 2 points to the address title, 3 points to the add button, and 4 points to the delete button.

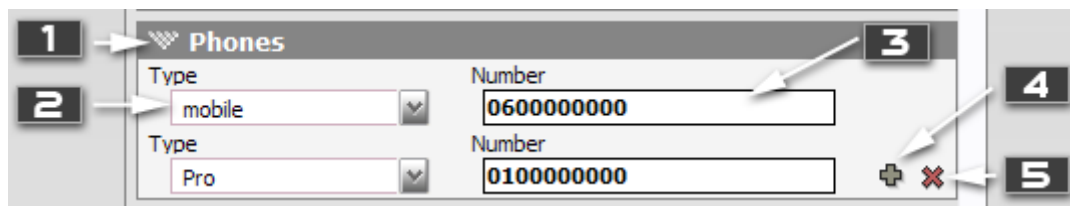
1. Cette icône permet de minimiser/maximiser l'adresse. Si l'adresse est minimisée seul cette barre de titre sera affichée, le contenu sera masqué.
2. Identifiant de l'adresse. Cet élément est une liste de sélection éditable. L'agent peut donc choisir parmi les identifiants proposés ou en saisir un nouveau.
3. Bouton pour ajouter une adresse au contact. Lors de l'ajout d'une adresse, un nouveau groupe est automatiquement ajouté à l'interface à la suite des adresses existantes.
4. Bouton pour supprimer une adresse. Lors de la suppression d'une adresse, le groupe est automatiquement supprimé de l'interface.

Les boutons d'ajout et de suppression n'apparaissent que sur la dernière adresse.

3.6.3.4 Téléphones du contact

Il est possible de créer un ou plusieurs numéro de téléphone pour un contact. Les différents numéros sont identifiés par un nom qui doit être renseigné par l'agent.

Pour être enregistré, et le nom et le numéro doivent être renseignés.



1. Cette icône permet de minimiser/maximiser le groupe « téléphones ».
2. Identifiant du numéro de téléphone. Cet élément est une liste de sélection éditable. L'agent peut donc choisir parmi les identifiants proposés ou en saisir un nouveau.
3. Numéro de téléphone. Si le numéro est vide, il ne sera pas sauvegardé.
4. Ce bouton permet d'ajouter un nouveau numéro de téléphone. Une nouvelle paire Type/Numéro sera ajoutée à la liste des numéros existants.
5. Ce bouton permet de supprimer le numéro de téléphone.

Les boutons d'ajout et de suppression n'apparaissent que sur le dernier numéro de téléphone.

3.6.3.5 Adresses emails du contact

Il est possible de créer une ou plusieurs adresses email pour un contact. Les différentes adresses sont identifiées par un nom qui doit être renseigné par l'agent.

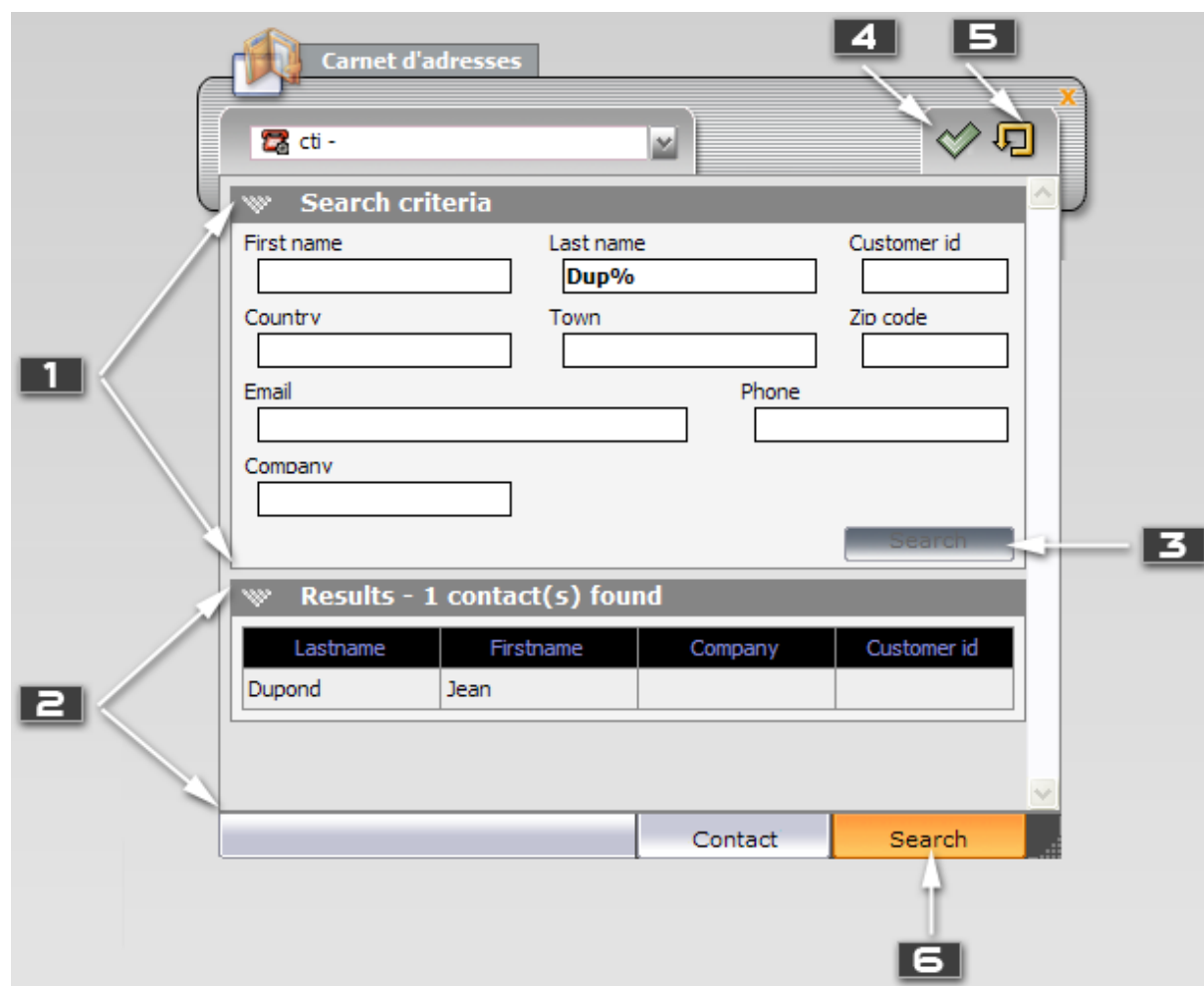
Pour être enregistré, et le nom et l'adresse doivent être renseignés.

Le fonctionnement du groupe « adresse mail » est similaire à ce lui des téléphones.

3.6.3.6 Commentaires sur le contact

Ce champs permet d'ajouter un commentaire optionnel sur le contact.

3.6.4 Fenêtre de recherche de contact



1. Zone de recherche. L'agent peut taper les critères de recherche dans cette zone. Au moins l'un des champs « nom », « prénom », « id client », « téléphone » ou « email » doit être spécifié sinon un message d'erreur lui sera affiché.
Le caractère « wildcard » utilisé est « % ». Il n'est pas utilisable dans les champs « Email », « Pays » et « Code postal ».
2. Zone de résultat. Cette zone affiche les contacts trouvés grâce à la recherche de l'agent. Afin de pouvoir sélectionner le contact à identifier, l'agent doit cliquer sur la ligne résultat correspondante. Elle sera alors affichée de la façon suivante :

Lastname	Firstname	Company	Customer id
Dupond	Jean	vocalcom	1
3. Bouton permettant d'effectuer la recherche.
4. Bouton permettant de valider l'identification du contact. Si aucun contact n'a été sélectionné par l'agent dans la zone de résultat, un message d'erreur lui sera affiché lui demandant de sélectionner le contact.
Si le téléphone ou l'email du média en cours n'existe pas sur le contact sélectionné, il sera proposé à l'agent de l'ajouter automatiquement. Si l'agent choisit de l'ajouter, le contact est automatiquement sauvegardé.
5. Ce bouton permet d'effacer la valeur de tous les champs de recherche.

6. Spécifie que l'écran en cours est celui de recherche.

3.7 Élément « Historique du contact »

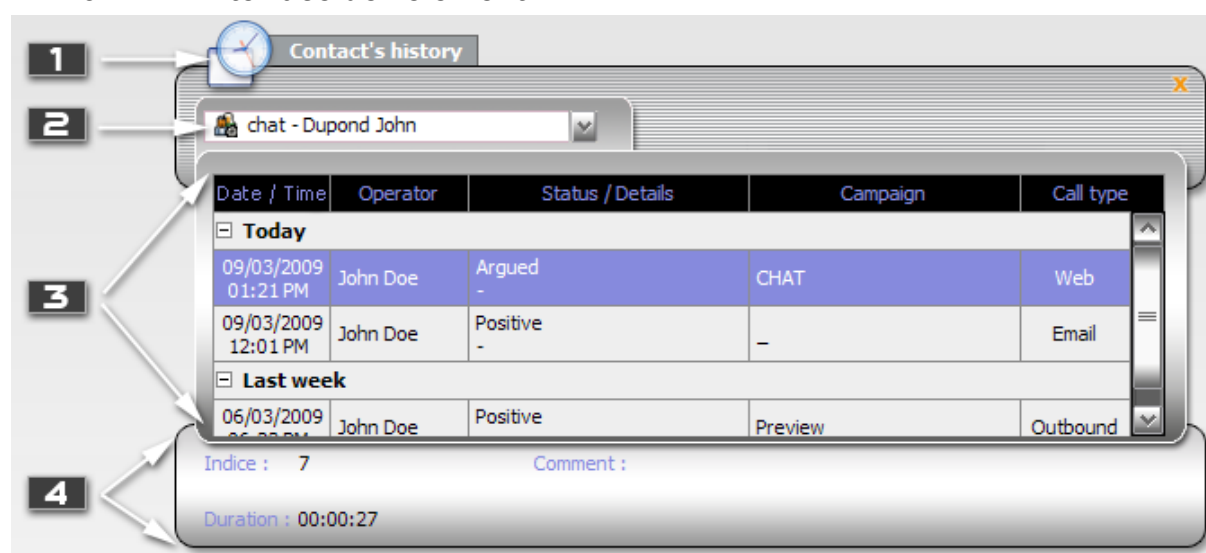
Cet élément permet d'afficher l'historique du contact en cours de l'agent. Comme l'agent peut traiter simultanément un appel téléphonique, un email et plusieurs sessions de chat, une liste déroulante lui permet de choisir pour quel contact il souhaite voir l'historique.

Cet élément n'est pas présent dans le Workspace par défaut.

L'historique affichée pour un contact prend en compte les différents médias possibles : téléphonie entrante/sortante, emails et chats. L'historique est triée de l'action la plus récente à l'action la plus ancienne tout média confondus.

Par défaut l'historique affiche les 50 dernières actions du contact. Il est possible d'augmenter ce nombre pour des besoins particulier en contact le service de support de Vocalcom (il s'agit de configurer un paramètre du module CRM dans ses fichiers de configuration).

3.7.1 Interface de l'élément



1. Logo permettant d'identifier l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le média en cours pour lequel l'agent souhaite voir l'historique. Cette liste peut comporter simultanément un contact téléphonique, un contact email et n contacts chat.
Le type de média du contact est spécifié dans le nom du contact (dans cet exemple il s'agit d'un contact « chat »).

3. Zone principale de l'affichage de l'historique.

Les différentes actions sont classées dans les sections suivantes :

- « Aujourd'hui »
- « Hier »
- « Semaine dernière »
- « Il y a deux semaines »
- « Il y a trois semaines »
- « Le mois dernier »

- « Il y a plus d'un mois »

L'agent peut ouvrir ou fermer une section en cliquant sur l'icône qui se trouve dans le nom de la section.

Pour chaque ligne dans l'historique, l'agent a accès aux données suivantes :

- Date / Heure de l'appel/mail/chat
 - Le nom et prénom de l'agent ayant traité l'appel/mail/chat
 - Le statut et le détail de statut (sur deux lignes, si le statut n'a pas de détail, un « - » est mis à la place).
 - Le nom de la campagne correspondant à l'appel/mail/chat.
 - Le type d'appel : « Entrant » (téléphonie), « Sortant » (téléphonie), « Email », « Web » (chat).
4. Cette zone permet d'avoir davantage d'informations sur un appel particulier. Par défaut cette zone n'est pas affichée.
- Lorsque l'agent sélectionne une ligne de l'historique (pour cela il doit cliquer sur la ligne, son fond est alors transformé en violet) cette zone s'affiche automatiquement.
- Cette zone permet à l'agent de connaître :
- l'indice en base client associée à la fiche
 - la durée de traitement
 - le commentaire saisi par l'agent lorsqu'il a statué

3.7.2 Les différents états de l'élément

L'interface décrite ci-dessus correspond à l'affichage en cours de traitement par l'agent lorsque le client a été identifié dans l'élément « Informations sur le contact » (section 3.6 - Élément « Informations sur le contact »).

Lorsque l'agent ne traite aucun média (il n'est pas connecté, en pause ou en attente), à la place du tableau d'historique, l'élément affiche le texte « En attente d'appel... ».

Si le contact associé à l'appel est un contact inconnu du carnet d'adresses (nouveau contact), à la place du tableau d'historique, l'élément affiche le texte « Nouveau client – aucun historique ».

Si plusieurs contacts sont trouvés pour l'appel courant (à ce sujet, voir la section 3.6.2 - Identification du contact) sur le média sélectionné dans la liste déroulante, à la place du tableau d'historique, l'élément affiche le texte « Veuillez sélectionner le client dans la fenêtre de contact ».

3.8 Élément « État des files d'attentes »

3.8.1 Interface générale de l'élément

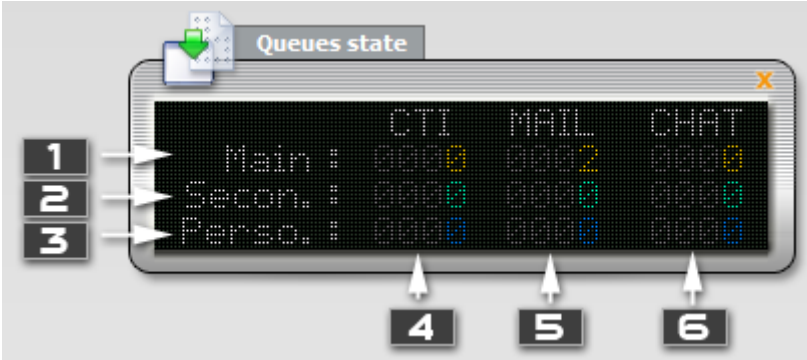
Cet élément permet d'afficher l'état des files d'attentes « téléphonie entrante », « email » et « chat » de l'agent.

Cet élément n'est pas présent dans le Workspace par défaut.

Dans un Workspace personnalisé il est possible de placer plusieurs éléments « État des files d'attentes » configurés sur le média pour lequel afficher l'état des files d'attentes.

A l'inverse, il est également possible d'afficher qu'un seul élément « État des files d'attentes » configuré pour afficher les files d'attentes des trois médias.

Si plusieurs médias sont configurés sur un même élément, les valeurs sont affichées sous forme d'un tableau croisé :



	CTI	MAIL	CHAT
1 Main :	0000	0002	0000
2 Secon. :	0000	0000	0000
3 Perso. :	0000	0000	0000

Arrows indicate the mapping: 1 points to the Main row, 2 to the Secon. row, 3 to the Perso. row, 4 to the CTI column, 5 to the MAIL column, and 6 to the CHAT column.

1. Sur cette ligne sont affichées les informations de la file principale de l'agent.
2. Sur cette ligne sont affichées les informations de la file secondaire de l'agent.
3. Sur cette ligne sont affichées les informations de la file personnelle de l'agent.
4. Sur cette colonne sont affichées les informations de la file téléphonique de l'agent.
5. Sur cette colonne sont affichées les informations de la file email de l'agent.
6. Sur cette colonne sont affichées les informations de la file chat de l'agent.

3.8.2 Explications sur les files de téléphonie entrante

Le nombre affiché sur la file principale correspond au nombre d'appels actuellement en attente sur les files où l'agent est affecté avec un temps d'attente égal à zéro.

Le nombre affiché sur la file secondaire correspond au nombre d'appels actuellement en attente sur les files où l'agent est affecté avec un temps d'attente supérieur à zéro.

Le nombre affiché sur la file personnelle correspond au nombre d'appels spécifiques à cet agent (transferts ou appels internes).

Les appels en files personnelle sont prioritaires vis à vis des appels en file principales.

Les appels en file secondaire seront transmis à l'agent une fois que le délai défini sur la file (cf Administration Hermes.Net) pour l'agent aura été atteint. Ce délai correspond au nombre de secondes durant lequel aucun appel n'est arrivé sur la file principale de l'agent.

Donc, tant que l'agent reçoit des appels sur sa file principale, les appels en file secondaire restent en attente.

3.8.3 Explications sur les files de réception email

Le nombre affiché sur la file principale correspond au nombre d'emails actuellement en attente sur les files où l'agent est affecté et où il a les compétences nécessaires afin de pouvoir les traiter.

Le nombre affiché sur la file secondaire correspond au nombre d'emails actuellement en attente sur les files où l'agent est affecté et où il peut avoir les compétences afin de pouvoir les traiter si celles-ci sont décrétementées (ce qui nécessite que les compétences en question aient été définies pour être décrétementées automatiquement dans l'Administration Hermes.Net).

Le nombre affiché sur la file personnelle correspond au nombre d'emails actuellement en attente pour cet agent uniquement (suite à un transfert d'email d'un autre agent ou à un rappel personnel sur un email quand la date du rappel est arrivée à échéance).

Les emails traités en priorités sont ceux mis en rappel ou en relance et dont les compétences de l'agent correspondent sans nécessiter de les décrémenter (il peut donc s'agir d'emails en file personnelle ou en file principale). Parmi les rappels et les relances, les mails sont triés par date de réception initiale du mail afin que ce soit les mails les plus anciens qui soient traités en priorité. S'il n'y a aucun mail en rappel ou en relance pour l'agent, il traitera alors les mails qui lui ont été transféré (file personnelle).

S'il n'y a aucun mail en file personnelle de l'agent, il traitera alors les mails de sa file principale. Enfin, lorsque les files personnelles et principales de l'agent sont vides, il traite les mails de sa file secondaire.

3.8.4 Explications sur les files de réception chat

Le nombre affiché sur la file principale correspond au nombre de chats en attente sur les files où l'agent est affecté et où il a les compétences nécessaires afin de les traiter.

Le nombre affiché sur la file secondaire correspond au nombre de chats en attente sur les files où l'agent est affecté et où il a les compétences si celles-ci sont décrétementées (ce qui nécessite que les compétences en question aient été définies en pour pouvoir être décrétementées dans l'Administration Hermes.Net).

Le nombre affiché sur la file personnelle correspond au nombre de chats en attente pour cet agent uniquement (il ne peut s'agir que de demande de consultation de la part d'autres agents).

Les chats en file personnelle d'un agent lui sont transmis en priorité. Ensuite ce sont les chats en file principale qui sont transmis à l'agent. Lorsque l'agent n'a aucun chat en file principale et en file personnelle, il traite alors les chats de sa file secondaire.

3.9 Élément « Informations »

Cet élément permet d'afficher les éléments d'informations sur les campagnes où l'agent travail, et les informations relatives aux médias que l'agent est entrain de traiter.

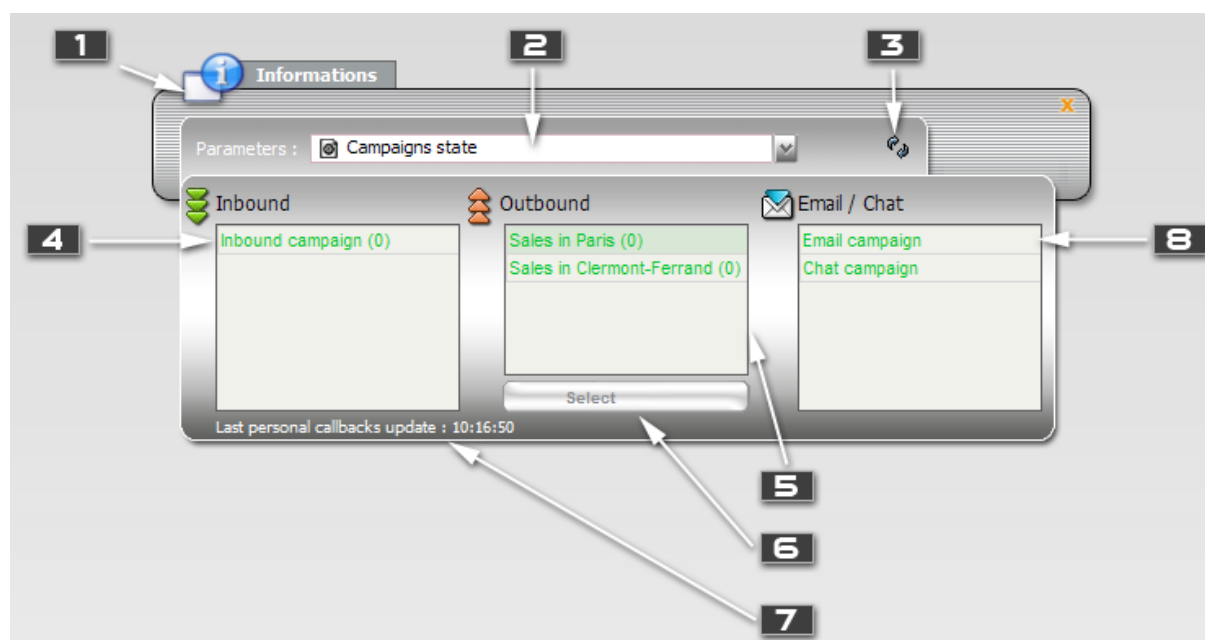
Cet élément permet également à l'agent de choisir sur quelle campagne sortante il souhaite travailler dans le cas où il ait été affecté à plusieurs dans l'Administration Hermes.Net.

Cet élément n'est pas disponible dans le Workspace agent par défaut. Si vous souhaitez faire travailler un agent sur plusieurs campagnes sortantes vous devrez donc créer un Workspace personnalisé avec cet élément (le message « Vous ne pouvez pas choisir la campagne sortante à utiliser dans le panel Informations » est affiché le cas échéant).

Il est possible de paramétrer cet élément pour être afficher automatiquement lors d'un appel.

3.9.1 Informations sur les campagnes

3.9.1.1 Interface générale



1. Logo de l'élément.
2. Liste permettant les informations à afficher dans l'élément : « État des campagnes », « informations sur l'appel en cours », « informations sur l'email en cours » et « informations sur le chat en cours ».
L'élément affiche actuellement l'état des campagnes.
3. Permet de rafraîchir le nombre de rappels sur chaque campagne.
Le nombre de rappels est indiqué par campagne (entre parenthèses en face de son nom).
Le nombre de rappels est chargé au lancement du Workspace. Ensuite si l'agent souhaite actualiser la valeur, il doit cliquer sur ce bouton (l'action n'est faite qu'à la demande de l'agent car il peut s'agir d'une opération coûteuse pour le serveur).
4. Liste des campagnes entrantes où l'agent est susceptible de prendre des appels (suivant son affectation de files entrantes dans l'Administration Hermes.Net).
Si la campagne est indiquée en vert, c'est que celle-ci est ouverte. Si la campagne est indiquée en rouge, c'est que la campagne est fermée.

Le nombre de rappels et relances sur la campagne est indiquée entre parenthèse à côté du nom de la campagne.

5. Liste des campagnes sortantes où l'agent peut travailler.
L'agent peut être affecté à plusieurs campagnes sortantes mais ne peut travailler effectivement que sur une campagne à la fois. S'il est sur plusieurs campagnes, il doit choisir la campagne sur cet écran. La méthode pour choisir la campagne est expliquée ci-dessous. Si la campagne est indiquée en vert, c'est que celle-ci est ouverte. Si la campagne est indiquée en rouge, c'est que la campagne est fermée.
Le nombre de rappels et relances sur la campagne est indiquée entre parenthèse à côté du nom de la campagne.
6. Ce bouton permet de sélectionner la campagne sortante où l'agent souhaite travailler. Ce bouton n'est actif que si l'agent est dans un état lui permettant de choisir sa campagne (agent en pause).
7. Indique le temps de dernier rafraîchissement des rappels (heure/minute/seconde).
8. Liste des campagnes email et chat où l'agent est susceptible de travailler (suivant son affectation de files entrantes dans l'Administration Hermes.Net).
Si la campagne est indiquée en vert, c'est que celle-ci est ouverte. Si la campagne est indiquée en rouge, c'est que la campagne est fermée.

3.9.1.2 Détails sur les rappels

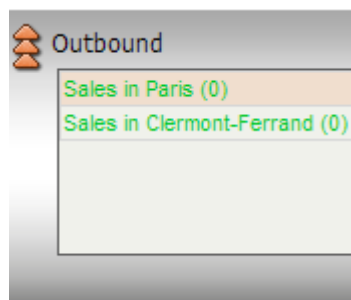
Le nombre de rappels qui est affiché sur cet élément correspond au nombre de rappels et de relances sur la campagne pour l'heure qui arrive (de maintenant à t + 1h)⁵.

3.9.1.3 Détails sur le choix de la campagne sortante

Si l'agent est affecté à plusieurs campagnes sortantes avant de se mettre en « prêt » sur la téléphonie, il doit choisir sur laquelle il souhaite travailler. Ce choix se fait dans cet élément. Si lorsque l'agent clique sur le bouton prêt il n'a pas fait son choix, le message « Plusieurs campagnes sortantes sont définies. Veuillez choisir celle à utiliser. » est affiché et l'élément « Informations » est automatiquement affiché.

Pour choisir la campagne, l'agent doit la sélectionner dans la liste des campagnes sortantes (elle sera alors surlignée de vert) puis cliquer sur le bouton « Sélectionner ».

La campagne en cours est surlignée de rouge :



Une fois sélectionnée l'agent ne peut changer de campagne sortante que lorsqu'il est en pause. S'il n'est pas en pause, le bouton « Sélectionner » est masqué.

5 Lors du dernier rafraîchissement des rappels : l'heure du dernier rafraîchissement est indiquée sur l'élément « 7 ».

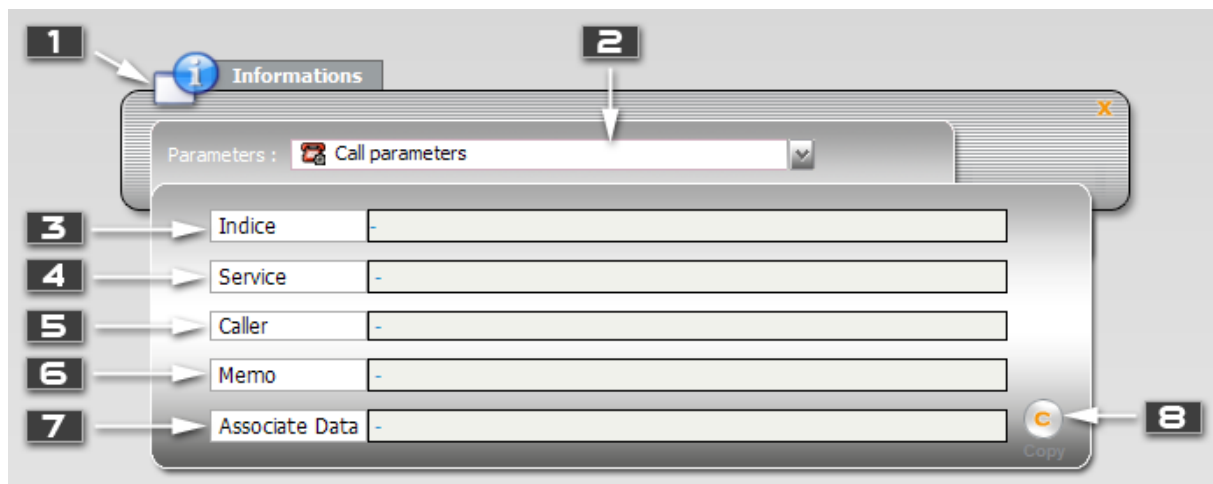
Si l'agent n'est que sur une seule campagne sortante, elle est automatiquement sélectionnée et le bouton « Sélectionner » est masqué.

3.9.2 Informations sur l'appel en cours

Ces informations sont accessibles même si l'agent ne traite pas d'appel. Dans ce cas (comme sur la capture d'écran), toutes les informations sont à vides.

Lors de la définition du Workspace, il est possible pour chacun des éléments de choisir s'il sera visible ou non. Si l'élément a été défini comme non visible, toute la ligne correspondante sera alors masquée. Les éléments correspondants des campagnes emails et chats seront dans ce cas masqués également.

Si l'appel correspond à une consultation, les informations affichées sont celles du client pour lequel la consultation est faite.



1. Logo de l'élément.
2. Liste permettant les informations à afficher dans l'élément : « État des campagnes », « informations sur l'appel en cours », « informations sur l'email en cours » et « informations sur le chat en cours ».

L'élément affiche actuellement les informations sur la campagne téléphonique.

3. Indice de la fiche client.
4. Nom de la campagne pour cet appel.
5. Numéro de téléphone de l'appelant.
6. Mémo associé à l'appel (communément récupéré en base d'appel ou dans le cas d'un rappel).
7. Données associées à l'appel (communément renseigné dans un SVI ou dans le cas d'un rappel).
8. Ce bouton permet de copier les différentes informations dans le presse papier du PC de l'agent (cette fonction n'est disponible que sous Microsoft Internet Explorer).

La chaîne copiée est de la forme :

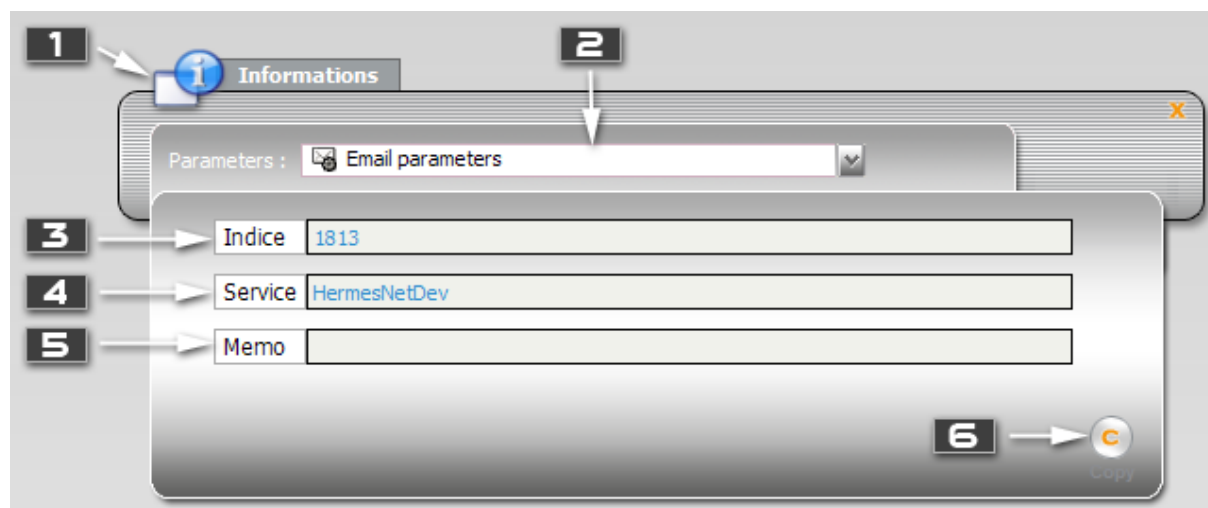
« Indice=xxx&Service=xxx&Memo=xxx&Caller=xxxx&AssociateDate=xxx ».

Si l'un des paramètres a été masqué lors de la définition du Workspace, les informations de ce paramètre ne seront pas copiées.

3.9.3 Informations sur l'email en cours

Ces informations sont accessibles même si l'agent ne traite pas d'email. Dans ce cas toutes les informations sont à vides.

Lors de la définition du Workspace, il est possible pour chacun des éléments de choisir s'il sera visible ou non. Si l'élément a été défini comme non visible, toute la ligne correspondante sera alors masquée. Les éléments correspondants des campagnes téléphoniques et chats seront dans ce cas masqués également.



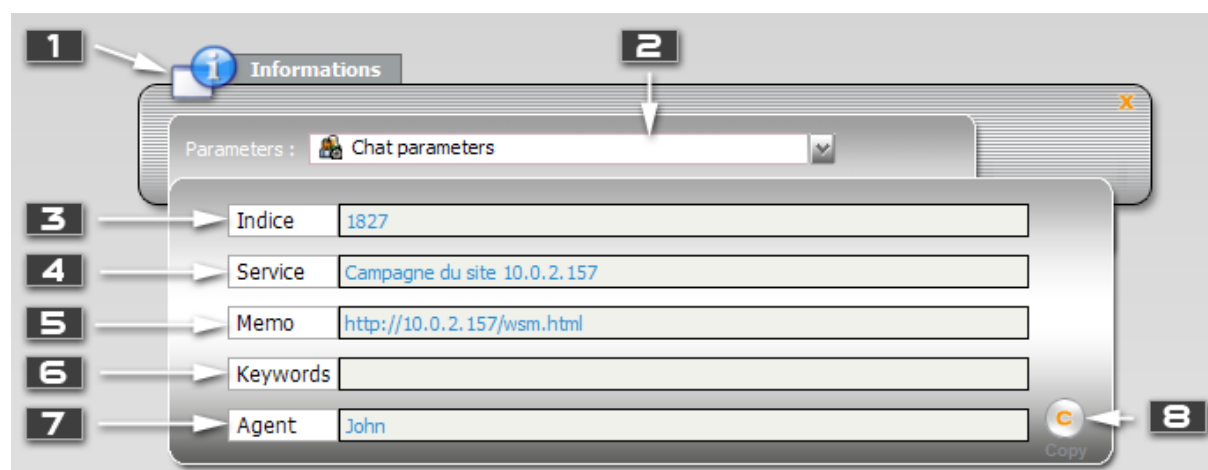
1. Logo de l'élément.
2. Liste permettant les informations à afficher dans l'élément : « État des campagnes », « informations sur l'appel en cours », « informations sur l'email en cours » et « informations sur le chat en cours ».
L'élément affiche actuellement les informations sur la campagne email.
3. Indice de la fiche client.
4. Description de la campagne de réception de cet email.
5. Mémo associé à l'email (communément renseigné lors d'un transfert d'email ou un rappel).
6. Ce bouton permet de copier les différentes informations dans le presse papier du PC de l'agent (cette fonction n'est disponible que sous Microsoft Internet Explorer).
La chaîne copiée est de la forme : « Indice=xxx&Service=xxx&Memo=xxx ».
Si l'un des paramètres a été masqué lors de la définition du Workspace, les informations de ce paramètre ne seront pas copiées.

3.9.4 Informations sur le chat en cours

Ces informations sont accessibles même si l'agent ne traite pas de chat. Dans ce cas toutes les informations sont à vides.

Si l'agent traite plusieurs chats simultanément, l'élément affiche les informations de la conversation en cours dans l'élément « Traitement de chat » : celle dont l'onglet est sélectionné (voir la section 3.3.1 - Interface de traitement des chats).

Lors de la définition du Workspace, il est possible pour chacun des éléments⁶ de choisir s'il sera visible ou non. Si l'élément a été défini comme non visible, toute la ligne correspondante sera alors masquée. Les éléments correspondants des campagnes téléphoniques et emails seront dans ce cas masqués également.



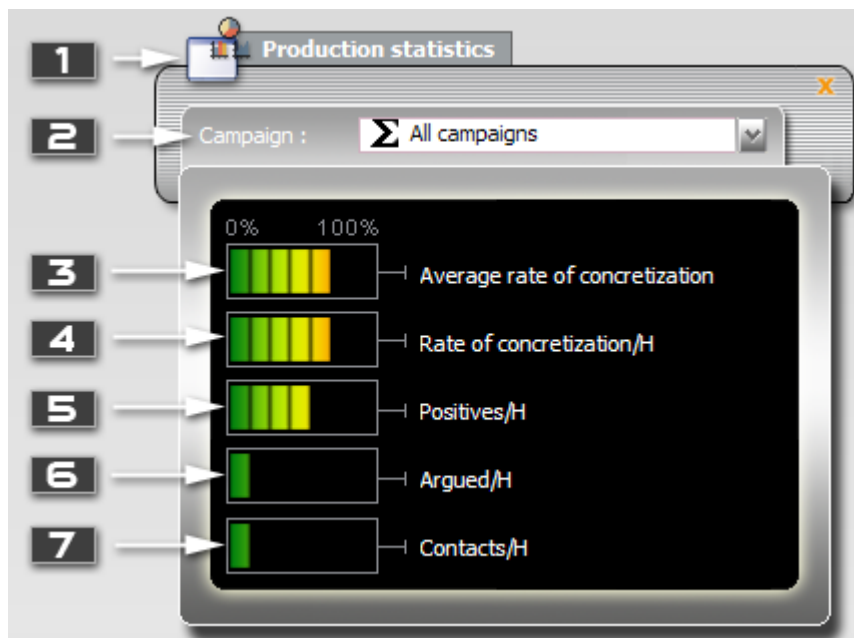
1. Logo de l'élément.
2. Liste permettant les informations à afficher dans l'élément : « État des campagnes », « informations sur l'appel en cours », « informations sur l'email en cours » et « informations sur le chat en cours ».
L'élément affiche actuellement les informations sur la campagne chat.
3. Indice de la fiche client.
4. Description de la campagne de réception de ce chat.
5. URL complète où l'internaute a fait la demande de chat (ou URL où la prédictive a été déclenchée pour l'internaute).
6. Mots clés tapé par l'internaute dans un moteur de recherche pour venir sur le site. Si l'internaute a accédé au site par l'URL directe ou par un site référent autre qu'un moteur de recherche, ce champs est vide.
7. Nom de l'agent vu par l'internaute.
Il est possible de définir pour chaque campagne une liste de « faux » noms d'agents à afficher à l'internaute. De plus si l'internaute a déjà discuté avec un autre agent, nous lui faisons croire qu'il discute à chaque fois avec ce même agent. Ce champs permet donc à l'agent de savoir sous quel nom se présenter.
8. Ce bouton permet de copier les différentes informations dans le presse papier du PC de l'agent (cette fonction n'est disponible que sous Microsoft Internet Explorer).
La chaîne copiée est de la forme : « Indice=xxx&Service=xxx ».
Si l'un des paramètres a été masqué lors de la définition du Workspace, les informations de ce paramètre ne seront pas copiées.

⁶ Sauf « Mots clés » et « Agent »
Manuel Workspace Agent – V 4.0

3.10 Élément « Statistiques de production »

Cet élément permet d'afficher les statistiques de production de l'agent sur les campagnes sortantes et entrantes (téléphonie) auxquelles il est affecté.

Cet élément n'est pas disponible dans le Workspace agent par défaut.



1. Logo de l'élément.
2. Cette liste permet de choisir si l'on souhaite afficher les statistiques de l'entrant, du sortant ou le cumul de l'entrant et du sortant (sur la capture d'écran, c'est le cumul qui est affiché).
3. Taux moyen de concrétisation pour la journée.
Ce taux est calculé avec la formule suivante :

$$\text{Nombre de contacts argumentés journée} / (\text{Nombre de contacts argumentés journée} + \text{Nombre de contacts positifs journée})$$
 Cette valeur est indiquée en pourcentage. Le graphique indique la valeur suivant le remplissage de la jauge de 0 à 100%. Une bulle d'aide sur la jauge donne la valeur exacte.
4. Taux moyen de concrétisation pour l'heure en cours.
Ce taux est calculé avec la formule suivante :

$$\text{Nombre de contacts argumentés heure} / (\text{Nombre de contacts argumentés heure} + \text{Nombre de contacts positifs heure})$$
 Cette valeur est indiquée en pourcentage. Le graphique indique la valeur suivant le remplissage de la jauge de 0 à 100%. Une bulle d'aide sur la jauge donne la valeur exacte.
5. Moyenne du nombre d'appels positifs de l'heure en cours.
Ce taux est calculé avec la formule suivante :

$$\text{Nombre d'appels positifs de l'heure} / \text{Nombre total d'appels de l'heure}$$
 Cette valeur est indiquée en pourcentage. Le graphique indique la valeur suivant le remplissage de la jauge de 0 à 100%. Une bulle d'aide sur la jauge donne la valeur exacte.
6. Moyenne du nombre d'appels argumentés de l'heure en cours.
Ce taux est calculé avec la formule suivante :

$$\text{Nombre d'appels argumentés de l'heure} / \text{Nombre total d'appels de l'heure}$$
 Cette valeur est indiquée en pourcentage. Le graphique indique la valeur suivant le remplissage de la jauge de 0 à 100%. Une bulle d'aide sur la jauge donne la valeur exacte.

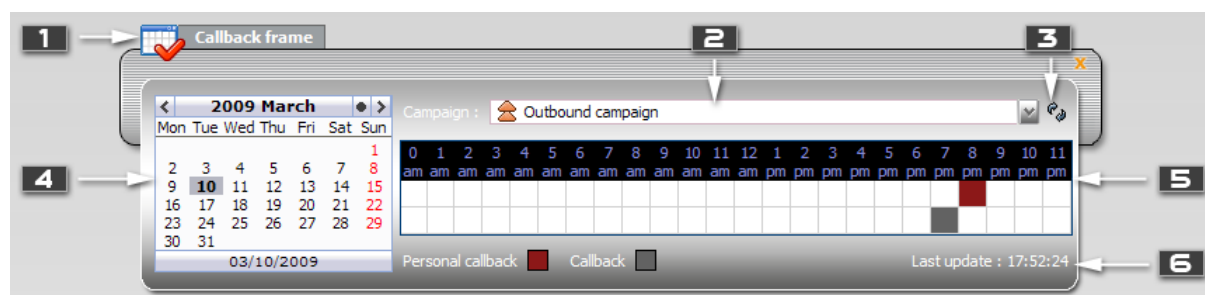
7. Moyenne des appels non positifs et non argumentés de l'heure en cours.
Ce taux est calculé avec la formule suivante :

$$100 - (\text{Moyenne du nombre d'appels positifs de l'heure en cours} + \text{Moyenne du nombre d'appels argumentés de l'heure en cours})$$
 Cette valeur est indiquée en pourcentage. Le graphique indique la valeur suivant le remplissage de la jauge de 0 à 100%. Une bulle d'aide sur la jauge donne la valeur exacte.

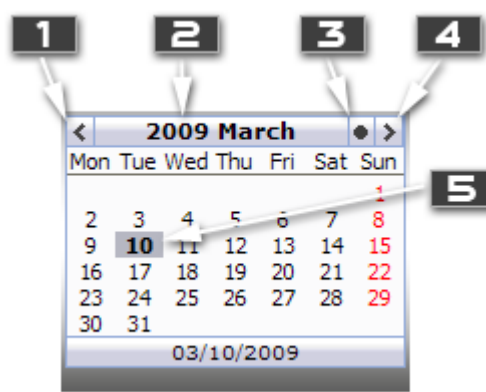
3.11 Élément « Écran des rappels »

Cet élément permet d'afficher l'ensemble des rappels personnels et des relances des campagnes sur lesquelles travaille l'agent et cela, pour la journée qui l'intéresse.
Cet élément ne s'applique qu'aux campagnes téléphoniques.

Cet élément n'est pas disponible dans le Workspace agent par défaut.



1. Logo de l'élément.
2. Liste de sélection qui permet de choisir pour quelle campagne afficher les rappels. Toutes les campagnes entrantes et sortantes auxquelles est affecté l'agent sont présentes dans cette liste.
3. Ce bouton permet de rafraîchir les rappels pour la journée sélectionnée. En effet, comme cette opération peut être coûteuse pour le serveur, les rappels ne sont rafraîchis que lorsque l'agent change de campagne (liste déroulante « 2 ») ou qu'il change la journée à afficher (calendrier « 3 »). Il peut donc également rafraîchir manuellement la liste. L'heure de dernier rafraîchissement est indiqué dans la zone « 6 ».
4. Calendrier permettant à l'agent de choisir pour quelle journée il souhaite afficher les rappels à effectuer. Par défaut le calendrier affiche la journée en cours.



1. Permet d'accéder au mois précédent.
2. Affichage du mois sélectionné. En cliquant sur cet élément une liste de sélection, avec les six mois précédents et les six mois suivants, est proposée à l'agent.
3. Permet de revenir à la journée en cours

4. Permet d'accéder au mois suivant.
5. Jour actuellement sélectionné.
5. Affichage de la liste des rappels.
Les rappels sont affichés suivant l'heure programmée dans la journée, avec une granularité de une heure. Si plusieurs rappels sont programmés sur la même tranche d'une heure, il ne sera indiqué qu'avec un carré, mais le nombre exact est indiqué dans la bulle d'aide affichée lors du survol avec la souris.
La première ligne affiche les rappels personnels de l'agent sur la campagne. La deuxième ligne affiche les relances sur la campagne.
6. Légende. Permet de connaître l'heure de dernier rafraîchissement des rappels affichés.

3.12 Éléments « État de l'agent »

L'élément état de l'agent permet à l'agent de connaître son état actuel sur la téléphonie. Une zone message d'informations lui permet également d'être notifié d'événements téléphoniques, tel que la fin de fichier sur une campagne sortante.

Cet élément peut se présenter sous deux formes : une forme « fixe » située en haut du Workspace et prenant toute sa largeur, et une forme « libre » qui n'est pas fixée en haut de l'écran et peut être déplacée par l'agent. L'agent peut également avoir les droits pour passer d'une forme à l'autre.

Cet élément peut d'afficher les informations de supervisions afin de permettre à l'agent de savoir lorsqu'il est écouté/regardé.

Dans le Workspace par défaut, cet élément est disponible sous ça forme « fixe » avec les informations de supervisions affichées.

3.12.1 Forme « fixe »

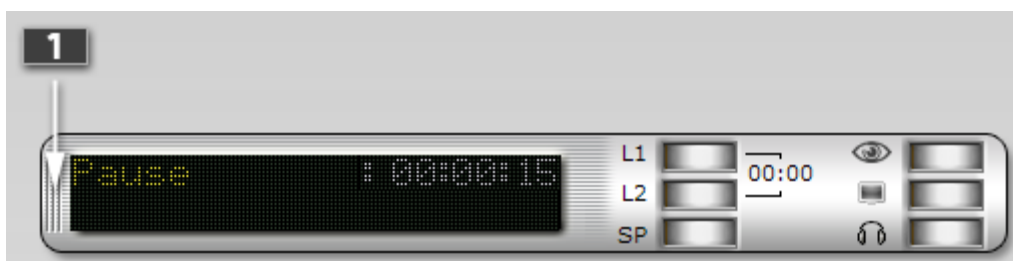
Sous cette forme, étant donné que l'élément n'est pas déplaçable et occupe toute la largeur disponible de la fenêtre, il ne dispose pas de logo.



1. Si l'agent a le droit de modifier la forme de l'élément, un double cliquer sur cette zone transforme l'élément dans sa forme « libre ».
2. Cette zone permet d'afficher l'état de l'agent sur la téléphonie (pause, en attente, ...). Les différents états de l'agent sont détaillés dans la section 6 - Les différents états de l'agent. Si la taille du Workspace est agrandie/rétrécie en largeur, c'est la taille de cette zone qui est adaptée afin que l'ensemble de l'élément occupe la largeur disponible.
3. Affichage de la durée où l'agent est dans l'état affiché dans la zone « 2 ».
4. Cette zone (toute la ligne du bas) permet d'afficher des informations à l'agent, par exemple, en cas de fin de fichier sur la campagne sortante où il est connecté.
Si le message est de l'ordre de l'informatif, il sera inscrit en vert.

- Si le message est de l'ordre de l'avertissement, il sera inscrit en orange.
Si le message est de l'ordre de l'erreur, il sera inscrit en rouge.
5. Ces deux témoins lumineux permettent de connaître l'état des deux lignes téléphoniques de l'agent. L'état de ces témoins est décrit ci-après.
 6. Compteur indiquant la durée du témoin de ligne dans l'état courant (minute / secondes).
 7. Témoin lumineux indiquant l'état du SoftPhone⁷ intégré au Workspace. Si la station de l'agent n'est pas de type « SoftPhone intégré » (défini dans l'Administration Hermes.Net), ce témoin n'est pas affiché.
 8. Ce témoin permet à l'agent de savoir si un superviseur est entrain de le regarder par le biais de sa webcam. Si le Workspace a été configuré pour ne pas afficher les informations de supervision, ce témoin ne sera pas affiché.
 9. Ce témoin permet à l'agent de savoir si un superviseur à lancé le partage de bureau sur son poste (en visualisation unique ou en interaction). Si le Workspace a été configuré pour ne pas afficher les informations de supervision, ce témoin ne sera pas affiché.
 10. Ce témoin permet à l'agent de savoir si la conversation est écoutée par un superviseur, ou si elle est enregistrée. Si le Workspace a été configuré pour ne pas afficher les informations de supervision, ce témoin ne sera pas affiché.

3.12.2 Forme « libre »



Sous cette forme, l'élément a une largeur fixe dont le seul paramètre est l'affichage ou non des informations de supervisions.

Si l'élément a été défini comme déplaçable, l'agent peut le faire par glisser/déposer sur la zone « 1 ».

Si l'agent a le droit de modifier la forme de l'élément, un double clique sur la zone « 1 » transforme l'élément dans sa forme « fixe ».

Les autres informations affichées dans l'élément correspondent à celles décrites pour la forme « fixe » détaillées dans la section précédente.

3.12.3 États des témoins lumineux L1 et L2

Sur l'ACD, l'agent a à sa disposition deux lignes téléphoniques. Cette notion est « virtuelle » du côté de l'agent : une seule ligne est réellement utilisée sur son poste téléphonique.

La ligne 1 « L1 » est sa ligne principale. C'est celle qui est utilisée pour l'appel des contacts entrants et sortants.

Par contre lorsque l'agent consulte une tierce et personne ou entre en conférence, c'est sa ligne 2 « L2 » qui est utilisée.

Les témoins lumineux L1 et L2 peuvent avoir deux états :

⁷ Type de logiciel utilisé pour faire de la téléphonie par Internet depuis un ordinateur plutôt qu'un téléphone.
Manuel Workspace Agent – V 4.0

Auteur : EV Vocalcom 2009

16/03/2009

- inactif : le témoin est grisé
- actif : le témoin est allumé en vert

Dès que l'agent entre en communication avec un contact, sa ligne L1 est activée.

Lorsque l'agent consulte une tierce personne, la ligne L2 est activée alors que sa ligne L1 est désactivée. Si pendant la consultation, l'agent « échange » les interlocuteurs (voir la section 3.1 - Élément « Barre de téléphonie »), la ligne L1 est activée alors que la ligne L2 est désactivée.

Si l'agent est en conférence entre son contact et la personne qu'il consulte, les deux lignes L1 et L2 sont activées.

Donc, ces deux témoins lumineux permette à l'agent de rapidement savoir avec qui il est entrain de parler :

- L1 actif uniquement : le contact téléphonique.
- L2 actif uniquement : la personne consultée.
- L1 et L2 actifs simultanément : conférence avec l'agent, le contact et la personne consultée.

L'indice de temps qui est affiché à côté des deux témoins permet à l'agent de connaître la durée passée depuis que la ligne a été activée.

3.12.4 États du témoin lumineux SP

Ce témoin lumineux permet à l'agent de connaître l'état du SoftPhone intégré en Workspace. Si la station de l'agent n'est pas une station correspondant au SoftPhone intégré, le témoin n'est pas visible.

Le témoin est inactif (grisé) lorsque le SoftPhone n'a pas encore été appelé par l'ACD (si l'agent ne travaille que sur des campagnes entrantes, il ne sera appelé par l'ACD qu'au moment de prendre son premier appel) et que la connexion entre le SoftPhone et l'ACD est une connexion directe (la connexion n'est pas faite par l'intermédiaire d'un proxy SIP).

Le témoin est à l'état « prêt » lorsque le SoftPhone est connecté au proxy SIP et est prêt à être appelé par l'ACD. Dans cet état, le témoin est jaune. Cet état n'existe que si la station de l'agent est configurée pour utiliser un proxy SIP.

Le témoin est à l'état « connecté » lorsque la communication entre le SoftPhone et l'ACD est établie. Dans cet état, le témoin est vert.

Le témoin est à l'état « erreur » si une erreur est survenue (par exemple si le proxy SIP est inaccessible du poste agent). Dans cet état, la communication ne pourra pas s'établir avec l'ACD. Dans cet état, le témoin est rouge.

3.12.5 États des témoins lumineux de supervision

Le premier témoin correspond à l'état de la webcam de l'agent. Il est grisé si le superviseur n'est pas entrain de surveiller l'agent. Il est vert lorsque le superviseur est entrain de surveiller l'agent. En cas d'erreur (par exemple un problème de connexion avec le serveur Adobe Media Server qui permet la visualisation des webcams), le témoin est rouge.

Le deuxième témoin correspond à l'état du partage d'écran. Il est grisé si le superviseur n'est pas entrain de surveiller l'écran de l'agent. Il est vert lorsque le superviseur est entrain de surveiller l'écran de l'agent. En cas d'erreur (par exemple un problème de connexion avec le serveur de partage), le témoin est rouge.

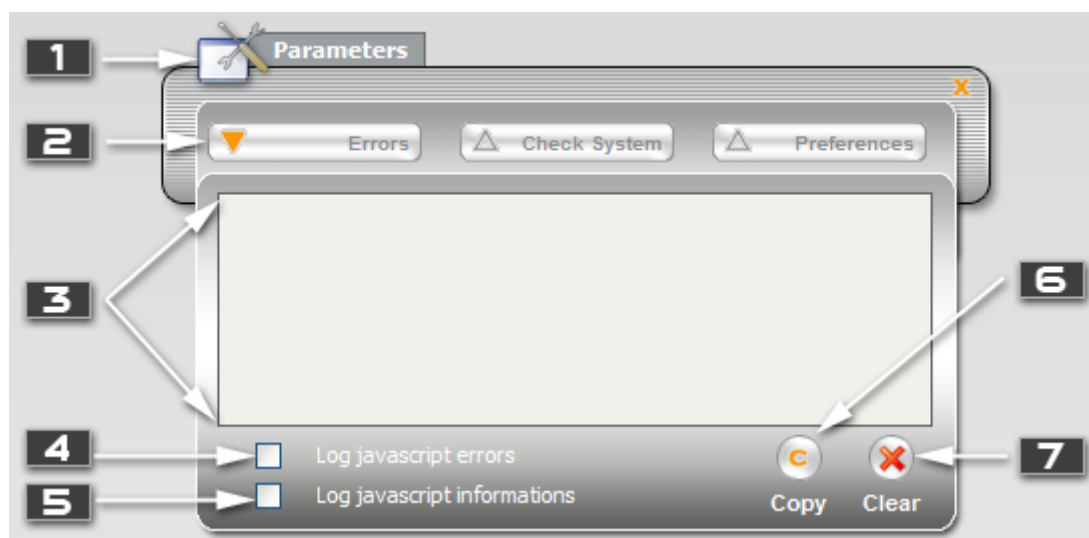
Le troisième témoin correspond à l'état de la surveillance audio de l'agent : écoute du superviseur ou enregistrement de la conversation. Il est grisé si aucune surveillance audio n'est active et il vert dès qu'une surveillance audio est active, même si celle-ci a été instanciée par l'agent.

3.13 Élément « Paramètres »

Cet élément permet de visualiser les erreurs pouvant survenir au cours de la production (par exemple, un faux numéro sur un appel manuel de l'agent), l'état général du système et de régler les préférences d'alertes sonores de l'agent.

Cet élément est présent dans tous les Workspaces, celui par défaut et les Workspaces personnalisés.

3.13.1 Visualisation des erreurs

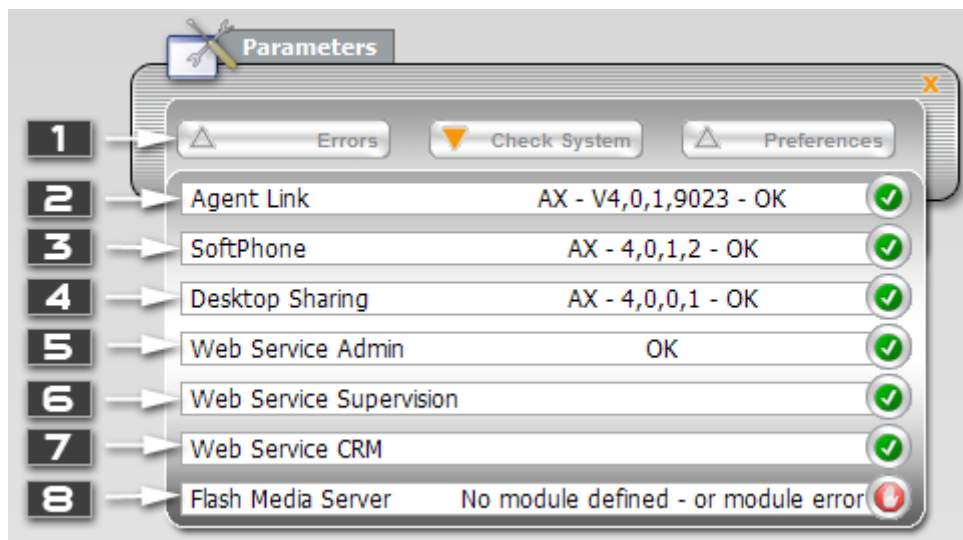


1. Logo de l'élément.
2. Zone de menu qui permet à l'agent de choisir les informations à afficher (ici, la visualisation des erreurs).
3. Zone où les erreurs sont inscrites. Quoi qu'il arrive, chaque erreur donne lieu à une alerte (voir la section 2.4 - Description du Menu). Afin de connaître la raison de l'alerte, l'agent peut ouvrir cet élément pour avoir le texte descriptif. Les erreurs correspondent principalement à des problèmes téléphoniques comme par exemple l'appel d'un faux numéro par l'agent lorsqu'il passe un appel manuel.
4. Permet d'afficher les erreurs « internes » de l'application. Cette option peut être utile au service de support de Vocalcom, mais dans un fonctionnement normal n'a pas d'intérêt pour l'agent.
5. Permet d'afficher les informations de fonctionnement « internes » de l'application. Cette option peut être utile au service de support de Vocalcom, mais dans un fonctionnement normal n'a pas d'intérêt pour l'agent.
6. Permet de copier dans le presse-papier Windows le contenu textuel de la zone « 3 ».
7. Permet d'effacer tout le contenu textuel de la zone « 3 ».

3.13.2 Vérification de l'état du système

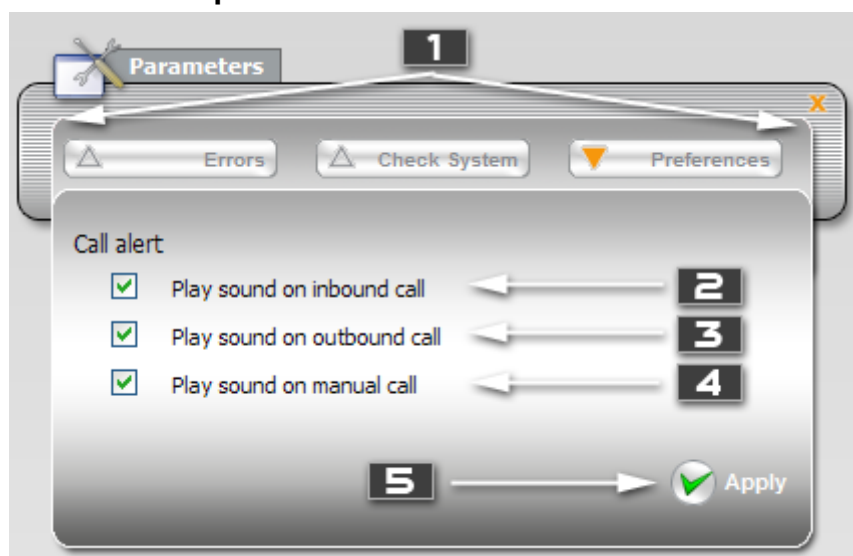
Cette section permet de vérifier l'état de connectivité du Workspace aux différents modules utilisés de la solution Hermes.Net.

Cette section peut être utile au service de support de Vocalcom, mais dans un fonctionnement normal n'a pas d'intérêt pour l'agent.



1. Zone de menu qui permet à l'agent de choisir les informations à afficher (ici, la visualisation de l'état du système).
2. État et version du composant AgentLink (Flash ou ActiveX).
3. État et version du composant SoftPhone.
4. État et version du composant de partage d'écran.
5. Connectivité au web service du module Administration Hermes.Net.
6. Connectivité au web service du module Supervision Hermes.Net.
7. Connectivité au web service CRM Hermes.Net.
8. Connectivité au module Adobe Flash Media Server (nous voyons ici que le module n'existe pas, la supervision des webcam agent ne sera donc pas possible).

3.13.3 Gestion des préférences d'alertes sonores

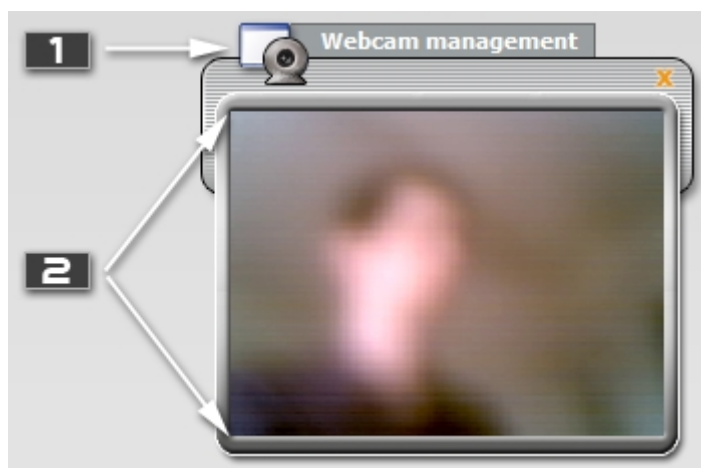


1. Zone de menu qui permet à l'agent de choisir les informations à afficher (ici, la visualisation des préférences d'alerte sonore).
2. Si cochée, une alerte sonore sera diffusée sur le PC de l'agent lors de l'arrivée d'un appel entrant.
3. Si cochée, une alerte sonore sera diffusée sur le PC de l'agent lors de l'aboutissement d'un appel sortant.
4. Si cochée, une alerte sonore sera diffusée sur le PC de l'agent lors de l'aboutissement d'un appel manuel.
5. Permet de valider les préférences.

3.14 Élément « Gestion de la webcam »

Cet élément permet à l'agent d'avoir la visualisation de sa propre webcam. Cela peut lui permettre notamment de la régler (focus, position, ...).

Cet élément est présent dans tous les Workspaces, que ce soit le Workspace par défaut ou un Workspace personnalisé.



1. Logo de l'élément.
2. Zone de visualisation de la webcam.

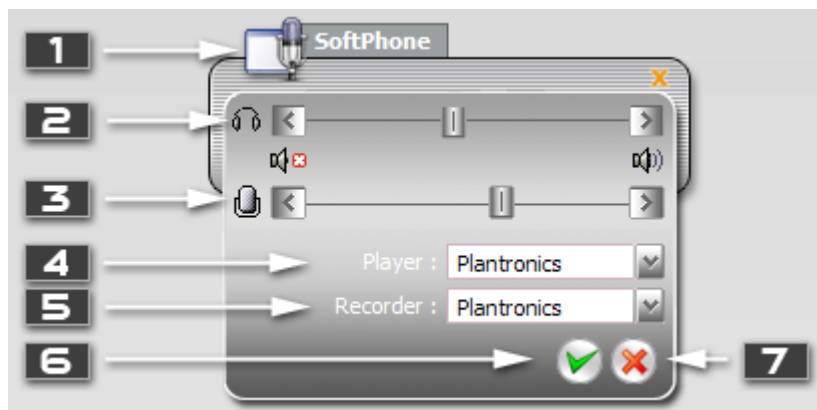
Si aucune webcam n'est connectée au PC de l'agent, le message suivant sera affiché dans la zone de visualisation : « Aucune webcam trouvée sur ce PC ».

	<p>Lors de la première utilisation, l'agent devra autoriser le PC à accéder à la webcam. Ce message ci-dessous lui sera affiché dans la zone de visualisation et il devra cliquer sur « autoriser ».</p>
--	--

3.15 Élément « Gestion du SoftPhone »

Cet élément permet à l'agent de gérer les préférences du SoftPhone.

Cet élément est présent dans tous les Workspaces, que ce soit le Workspace par défaut ou un Workspace personnalisé, mais uniquement si la station de l'agent correspond à une station SoftPhone.



1. Logo de l'élément.
2. Permet de régler le volume sonore du périphérique audio d'écoute (haut parleur).
3. Permet de régler le volume sonore du périphérique audio d'enregistrement (microphone).
4. Liste déroulante permettant de choisir le périphérique audio à utiliser pour l'écoute.
5. Liste déroulante permettant de choisir le périphérique audio à utiliser pour l'enregistrement.
6. Bouton permettant de valider les modifications faites par l'agent.
7. Bouton permettant d'annuler les modifications faites par l'agent.

4 Description des éléments applicatifs

Les éléments applicatifs sont les éléments qui ne sont pas directement accessible de l'agent via le menu de lancement mais qui sont ouverts suite à une action de l'agent.

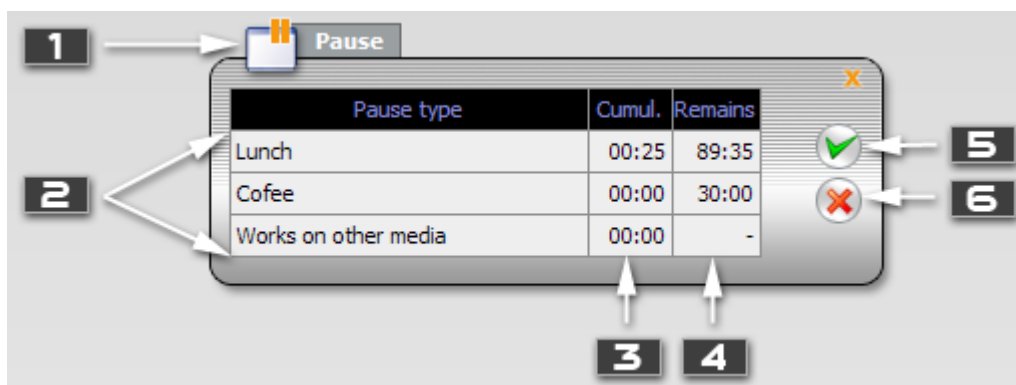
Ces éléments sont indispensables au fonctionnement du Workspace, ils sont donc toujours présent, qu'il s'agisse du Workspace par défaut ou d'un Workspace personnalisé.

4.1 Élément « Pause »

L'élément « Pause » permet à l'agent de se mettre en pause sur la téléphonie. Ce sont ces temps de pause qui sont pris en compte par le module Reporting de Hermes.Net.

Les pauses affichées dans l'élément sont configurée dans l'Administration Hermes.Net. Si aucune pause n'a été configurée, cet élément ne sera jamais affiché et l'agent sera mis en « pause générique ».

Cet élément est modale, ce qui veut dire que lorsqu'il est affiché, l'élément « barre de téléphonie » est désactivé.



1. Logo de l'élément.
2. Liste des pauses disponibles. Pour sélectionner le type de pause, l'agent doit sélectionner la ligne correspondante (clique sur la ligne) puis cliquer sur le bouton « valider » « 5 ».
3. Cumul du temps que l'agent a déjà passé sur ce type de pause pour la journée en cours.
4. Temps restant à l'agent pour ce type de pause (minutes : secondes). Pour chaque type de pause, il est possible de définir dans l'Administration Hermes.Net un temps maximum. L'agent sait alors le temps qu'il a déjà passé sur un type de pause et le temps qui lui reste à prendre.
Si le temps restant est dépassé, il est indiqué en rouge et le temps sera négatif. Par contre le système n'empêchera pas l'agent de choisir un type de pause dont le temps est déjà écoulé.
5. Bouton permettant de valider la pause choisie par l'agent. Si aucun type n'a été sélectionné, un message d'erreur sera affiché à l'agent : « Veuillez choisir le type de pause ».
6. Bouton permettant d'annuler la mise en pause. L'agent sera automatiquement remis « prêt à traiter des appels » s'il clique sur ce bouton. Fermer l'élément « Pause » avec la croix de fermeture a le même effet que le clic sur ce bouton.

Dès l'ouverture de l'élément l'agent est mis en pause « générique » afin de lui laisser le temps de choisir le type de pause.

4.2 Éléments « Appel manuel » / « Appel interne » / « Consultation »

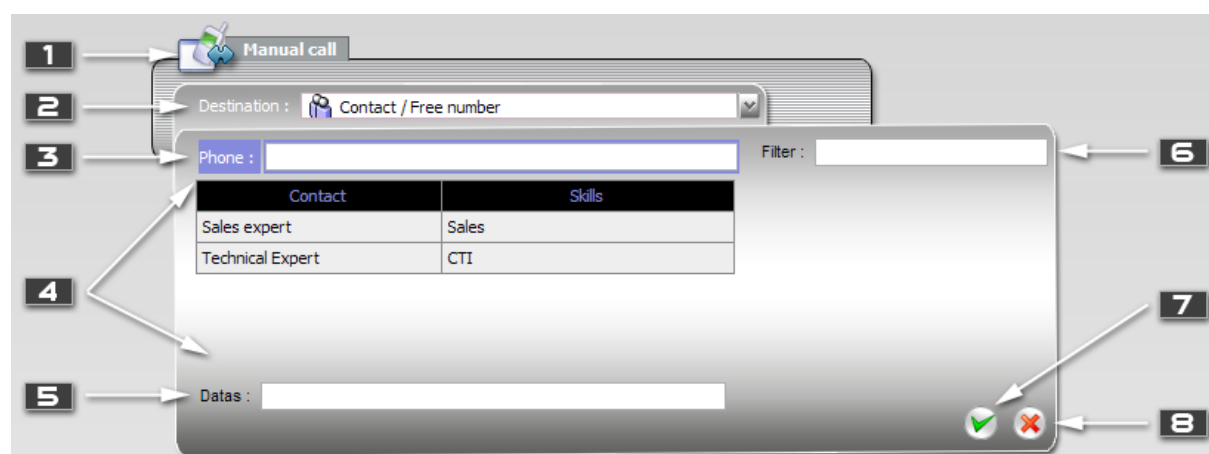
L'élément « appel manuel » est affiché à l'agent lorsqu'il clique sur les boutons « Appel », « Appel interne », « Consultation » ou « transfert » de l'élément « Barre téléphonie ».

Le même élément est utilisé pour « Appel manuel », « Appel interne » et « Consultation », mais les options disponibles à l'agent pour ces différents modes ne sont pas identiques. Pour chacune des options, il sera précisé les cas où elles sont disponibles.

4.2.1 Appel d'un contact ou d'un numéro libre

Cette option est disponible dans les cas suivants :

- Appel manuel
- Appel interne
- Consultation
- Transfert d'appel



1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir un autre type de destination (dans le cadre de l'appel manuel, la seule option qui est disponible est l'appel vers un contact défini dans l'Administration Hermes.Net ou l'appel vers un numéro libre saisi par l'agent).
3. Zone libre de saisie du téléphone. L'agent peut saisir un numéro libre dans cette zone. Sauf s'il souhaite appeler un numéro interne de l'ACD, il doit spécifier l'indicatif pour sortir, en plus du téléphone lui-même (cet indicatif vaut toujours « 0 » en mode Onnet, mais peut être variable en mode Avaya).
Si cette zone est soulignée de violet (comme sur la capture d'écran), c'est ce numéro qui sera utilisé plutôt qu'un des contacts de la liste.
4. Liste des contacts définis dans l'Administration Hermes.Net. Pour appeler l'un des contacts, l'agent doit le sélectionner dans la liste en cliquant sur la ligne correspondante. La ligne ainsi sélectionnée sera alors soulignée de violet et la ligne « téléphone libre » sera automatiquement dé-sélectionnée.
5. Champs « données associées » que l'agent peut remplir. Elles seront transmises à la personne appelée.

6. Champs filtre. Pour localiser plus rapidement un contact, l'agent peut taper le début de son nom dans ce champs. La liste de contacts sera alors automatiquement filtrée.
Une fois le filtre saisi, pour qu'il soit pris en compte, l'agent doit le valider en utilisant la touche « entrer ».
Si l'agent a sélectionné un contact puis saisi un filtre masquant ce contact, il est alors automatiquement dé-sélectionné.
7. Permet de valider les informations et de passer l'appel. Si aucun numéro de téléphone et aucun contact n'a été sélectionné, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
8. Ce bouton annule la demande d'appel et ferme l'élément.

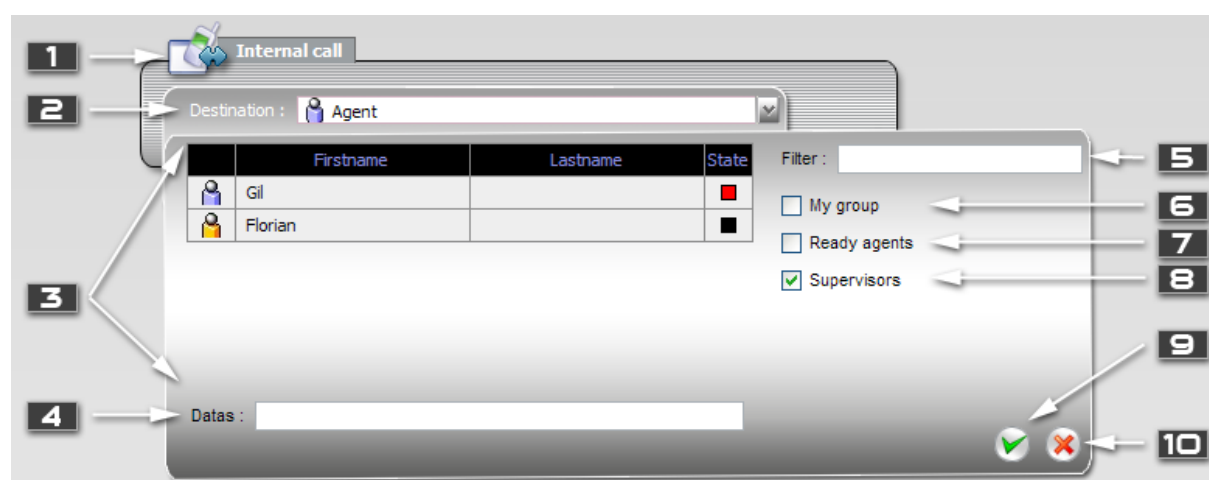
4.2.2 Appel d'un autre agent

Cette option permet d'appeler un autre agent travaillant sur le même site de l'agent faisant l'appel. L'appel d'un agent est disponible dans les cas suivants :

- Appel interne
- Consultation
- Transfert d'appel

La liste des agents est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne « Agent » dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir l'agent à appeler, il se peut que l'état de l'agent de destination ne soit plus le même que celui qui est affiché.

De manière générale, si l'agent a sélectionné un agent puis défini un filtre masquant cet agent, il est alors automatiquement dé-sélectionné.



1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination (la liste est remplie par rapport aux choix possibles suivant le type d'appel à passer).
3. Liste des agents actuellement connectés.
Le nom et prénom de l'agent est renseigné ainsi qu'un indicateur sur son état :
 - Bleu si l'agent est en post-appel
 - Vert si l'agent est prêt à recevoir un appel
 - Orange si l'agent est en cours d'appel
 - Rouge si l'agent est en pause ou en prévisualisation de fiche

Quel que soit l'état de l'agent, il est possible de l'appeler. Par contre l'appel sera mis en attente le temps que l'agent passe « prêt ».

Si aucun agent n'est connecté, à la place de la liste d'agent, le message « aucun agent connecté » sera affiché.

La première colonne indique le type d'agent. L'indicateur bleu est pour les agents, alors que l'indicateur orange est pour les superviseurs.

L'agent sélectionne l'agent à appeler en cliquant sur la ligne correspondante.

4. Données associées : permet de transmettre ces données à l'agent. La valeur saisie dans ce champs sera inscrite dans l'élément « Informations » de l'agent recevant l'appel.
5. Champs libre permettant de filtrer les agents sur leur nom ou prénom. L'agent n'est pas obligé de taper le nom en entier, le début suffit. Le filtre est appliqué lorsque l'agent valide sa saisie avec la touche « entrer ».
6. Permet de filtrer les agents par rapport au groupe de supervision auquel ils appartiennent (les groupes de supervision sont définis dans l'Administration Hermes.Net).
Si cette option est cochée, seuls les agents appartenant au même groupe que l'agent actuel seront visibles.
7. Permet de filtrer les agents sur leur état.
Si cette option est cochée, seuls les agents « prêt » seront affichés.
8. Permet de filtrer les superviseurs.
Dans cet écran, les superviseurs connectés sont vu comme des agents. Ce filtre permet de choisir l'afficher ou non les superviseurs.
Si l'option est décochée, les superviseurs seront masqués.
9. Permet de valider les informations et de passer l'appel. Si aucun agent n'a été sélectionné, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
10. Ce bouton annule la demande d'appel et ferme l'élément.

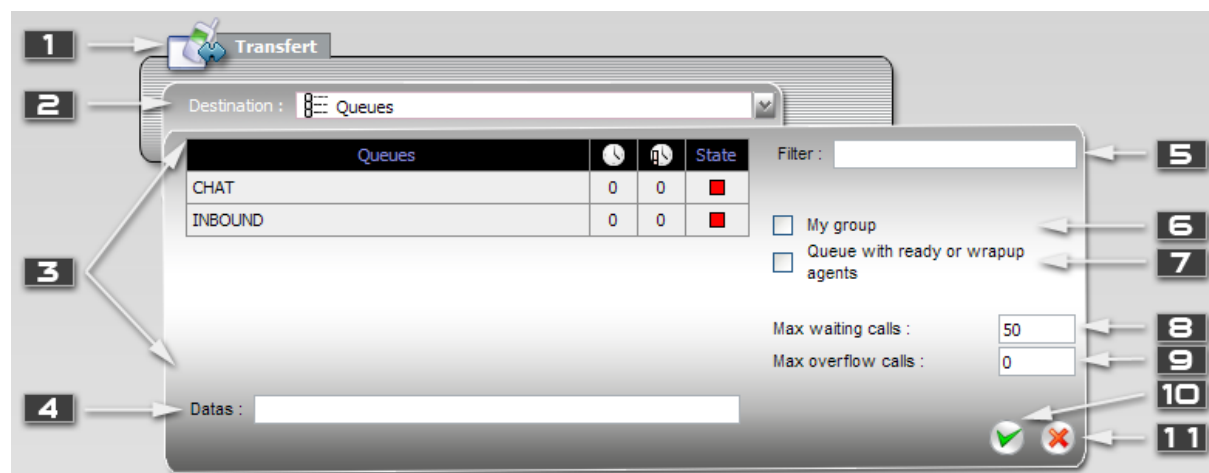
4.2.3 Appel d'une file d'attente

Cette option permet d'appeler une file d'attente de réception.

L'appel d'une file d'attente est disponible dans les cas suivants :

- Appel interne
- Transfert d'appel

La liste des files disponibles est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne «File» dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir la file à appeler, il se peut que les indicateurs d'états de la file ne soient plus les mêmes que ceux affichés.



1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination (la liste est remplie par rapport aux choix possibles suivant le type d'appel à passer).
3. Tableau affichant la liste des files d'attentes disponibles.
Quel que soit l'état de la file, l'agent peut la sélectionner. Cependant suivant l'état, l'appel peut être mis en attente.
L'agent sélectionne la file en cliquant sur la ligne correspondante.
Afin d'aider l'agent à choisir une file, plusieurs indicateurs sur l'état de la file lui sont fournis :
 1. La première colonne affiche le nom de la file.
 2. La deuxième colonne affiche le nombre d'appels actuellement en attente sur la file.
 3. La troisième colonne affiche le nombre d'appels actuellement en débordement sur la file.
 4. La quatrième colonne affiche un indicateur d'état qui peut avoir les valeurs suivantes :
 - Rouge : aucun agent actuellement prêt ne travaille sur cette file.
 - Orange : il y a des appels en débordement sur la file.
 - Vert : des agents prêts travaillent sur cette file et il n'y a aucun appel en débordement.
4. Permet de spécifier les données associées à transmettre avec l'appel.
5. Permet de filtrer le tableau résultat par rapport au nom de la file. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
6. Permet de n'afficher que les files définies sur le groupe de supervision de l'agent dans l'Administration Hermes.Net (si ce filtre est coché).
7. Permet de n'afficher que les files où sont actuellement connectés des agents « prêt » ou en «post appel» (si ce filtre est coché).
8. Permet de filtrer les files sur le nombre maximum d'appels actuellement en attente. Si l'agent saisi « 50 » (valeur par défaut du filtre), seuls les files avec moins de cinquante appels en attente seront affichées. Pour valider ce filtre, l'agent doit utiliser la touche « entrer ».

9. Permet de filtrer les files sur le nombre maximum d'appels actuellement en débordement. Si l'agent saisi « 0 » (valeur par défaut du filtre), seul les files sans appels en débordement seront affichées. Pour valider ce filtre, l'agent doit utiliser la touche « entrer ».
10. Permet de valider les informations et de passer l'appel. Si aucune file n'a été sélectionnée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
11. Ce bouton annule la demande d'appel et ferme l'élément.

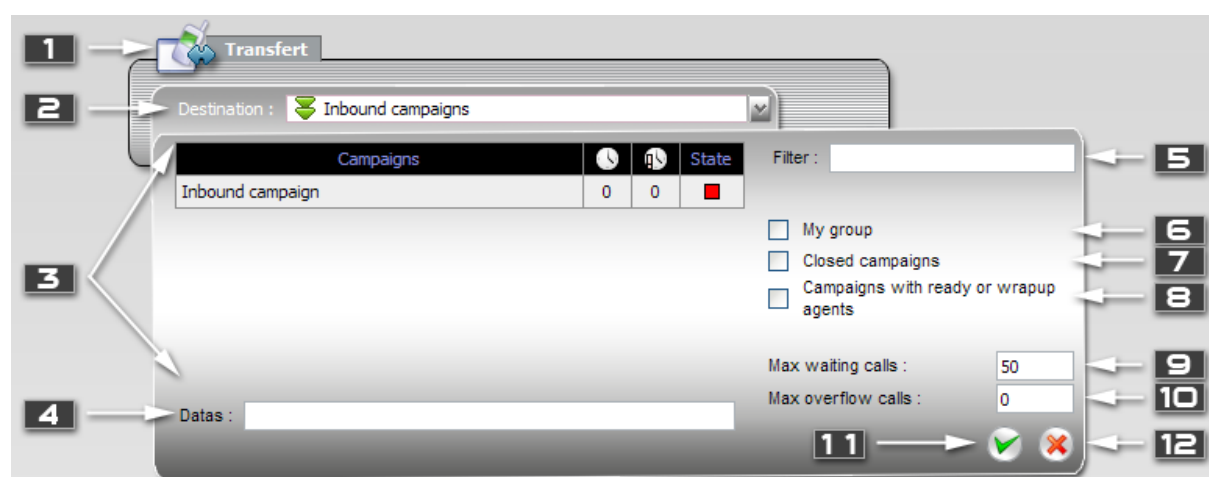
4.2.4 Appel d'une campagne entrante

Cette option permet d'appeler une campagne de réception d'appel.

L'appel d'une campagne de réception est disponible dans les cas suivants :

- Appel interne
- Transfert d'appel

La liste des campagnes disponibles est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne « Campagnes entrantes » dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir la campagne à appeler, il se peut que les indicateurs d'états de campagne ne soient plus les mêmes que ceux affichés.



1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination (la liste est remplie par rapport aux choix possibles suivant le type d'appel à passer).
3. Tableau affichant la liste des campagnes de réception disponibles. Quel que soit l'état de la campagne, l'agent peut la sélectionner. Cependant suivant l'état, l'appel peut être mis en attente. L'agent sélectionne la campagne en cliquant sur la ligne correspondante. Afin d'aider l'agent à choisir une campagne, plusieurs indicateurs sur son état lui sont fournis :
 1. La première colonne affiche le nom de la campagne.
 2. La deuxième colonne affiche le nombre d'appels actuellement en attente sur la campagne.
 3. La troisième colonne affiche le nombre d'appels actuellement en débordement sur la campagne.
 4. La quatrième colonne affiche un indicateur d'état qui peut avoir les valeurs suivantes :
 - Rouge : aucun agent actuellement prêt ne travaille sur cette campagne, ou la campagne est fermée.
 - Orange : il y a des appels en débordement sur la campagne.

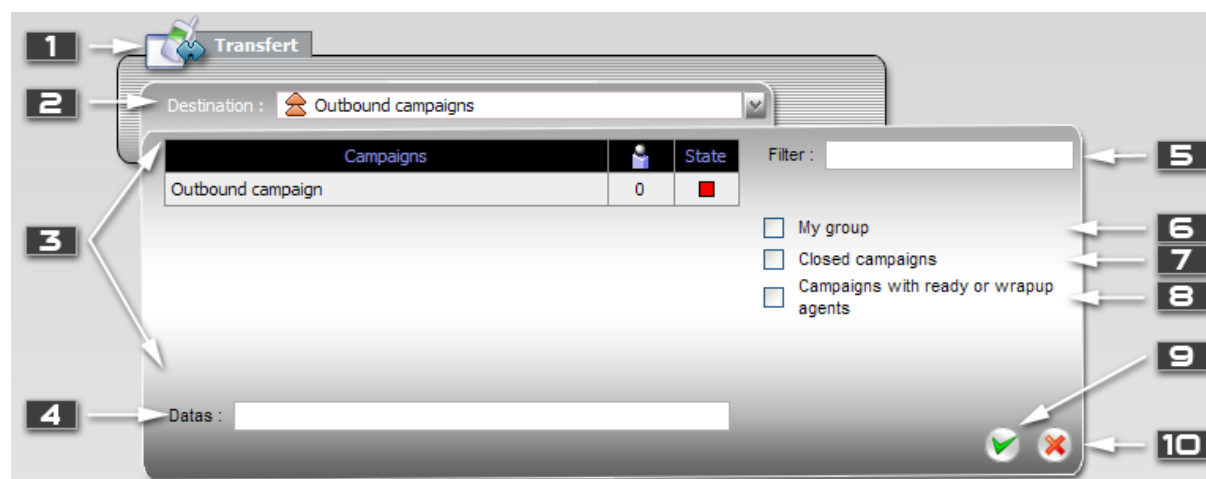
- Vert : des agents prêts travaillent sur cette campagne et il n'y a aucun appel en débordement.
4. Permet de spécifier les données associées à transmettre avec l'appel.
 5. Permet de filtrer le tableau résultat par rapport au nom de la campagne. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
 6. Permet de n'afficher que les campagnes dont la file de réception est définie sur le groupe de supervision de l'agent dans l'Administration Hermes.Net (si ce filtre est coché).
 7. Permet d'afficher ou de masquer les campagnes actuellement fermées. Si le filtre est coché, les campagnes fermées seront visibles.
 8. Permet de n'afficher que les campagnes où sont actuellement connectés des agents « prêt » ou en « post-appel » (si ce filtre est coché).
 9. Permet de filtrer les campagne sur le nombre maximum d'appels actuellement en attente sur la file associée. Si l'agent saisi « 50 » (valeur par défaut du filtre), seuls les campagnes avec moins de cinquante appels en attente sur la file associée seront affichées. Pour valider ce filtre, l'agent doit utiliser la touche « entrer ».
 10. Permet de filtrer les campagnes sur le nombre maximum d'appels actuellement en débordement sur la file associée. Si l'agent saisi « 0 » (valeur par défaut du filtre), seul les campagnes sans appels en débordement sur la file associée seront affichées. Pour valider ce filtre, l'agent doit utiliser la touche « entrer ».
 11. Permet de valider les informations et de passer l'appel. Si aucune campagne n'a été sélectionnée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
 12. Ce bouton annule la demande d'appel et ferme l'élément.

4.2.5 Appel d'une campagne sortante

Cette option permet d'appeler une campagne d'émission d'appel.

L'appel d'une campagne en émission n'est disponible que dans le cas d'un transfert d'appel.

La liste des campagnes disponibles est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne « Campagnes sortantes » dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir la campagne à appeler, il se peut que les indicateurs d'états de campagne ne soient plus les mêmes que ceux affichés.



1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination (la liste est remplie par rapport aux choix possibles suivant le type d'appel à passer).
3. Tableau affichant la liste des campagnes d'émission disponibles.
Quel que soit l'état de la campagne, l'agent peut la sélectionner. Cependant suivant l'état,

l'appel peut être mis en attente.

L'agent sélectionne la campagne en cliquant sur la ligne correspondante.

Afin d'aider l'agent à choisir une campagne, plusieurs indicateurs sur son état lui sont fournis :

1. La première colonne affiche le nom de la campagne.
2. La deuxième colonne affiche le nombre d'agents logé travaillant sur la campagne.
3. La troisième colonne affiche un indicateur d'état qui peut avoir les valeurs suivantes :
 - Rouge : aucun agent actuellement prêt ne travaille sur cette campagne, ou la campagne est fermée.
 - Vert : des agents prêts travaillent sur cette campagne et la campagne est ouverte.
4. Permet de spécifier les données associées à transmettre avec l'appel.
5. Permet de filtrer le tableau résultat par rapport au nom de la campagne. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
6. Permet de n'afficher que les campagnes d'émission définies sur le groupe de supervision de l'agent dans l'Administration Hermes.Net (si ce filtre est coché).
7. Permet d'afficher ou de masquer les campagnes actuellement fermées. Si le filtre est coché, les campagnes fermées seront visibles.
8. Permet de n'afficher que les campagnes où sont actuellement connectés des agents « prêt » ou en « post-appel » (si ce filtre est coché).
9. Permet de valider les informations et de passer l'appel. Si aucune campagne n'a été sélectionnée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
10. Ce bouton annule la demande d'appel et ferme l'élément.

4.2.6 Résumé des destinations possibles par type d'appel

Sur un appel interne (appel ne donnant lieu à aucune montée de fiche / aucun statut) il est possible d'appeler :

- un autre agent
- un contact ou un numéro libre
- une file de réception
- une campagne entrante

Sur un appel manuel (campagne d'appel manuel) il est possible d'appeler :

- un contact ou un numéro libre

Sur une consultation, il est possible d'appeler :

- un autre agent
- un contact ou un numéro libre

Sur un transfert « aveugle » (transfert sans consultation préalable), il est possible d'appeler :

- un autre agent
- un contact ou un numéro libre
- une file de réception
- une campagne entrante
- une campagne sortante

4.3 Élément « Consultation chat »

L'élément « Consultation chat » est utilisé par l'agent lorsqu'il est en cours de conversation chat et qu'il souhaite consulter un autre agent afin de l'aider à répondre à l'internaute.

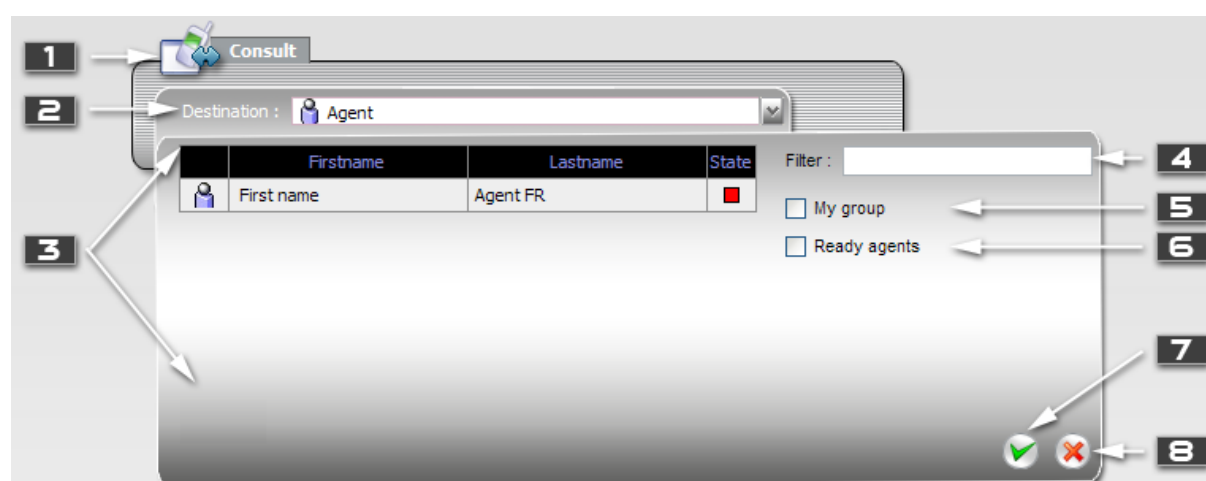
L'élément « Consultation chat » est le même élément que l'élément d'appel manuel pour la téléphonie. La seule différence est que dans le cas du chat les paramètres disponibles sont spécifiques au chat.

Cet élément est de type « modal » c'est à dire que lorsqu'il est ouvert, la barre d'actions de l'élément chat est désactivée. De même si l'agent traite actuellement plusieurs chats, les onglets des conversations actives sont masqués, jusqu'à ce que l'agent ferme l'élément de consultation.

4.3.1 Consultation d'un autre agent

Cette option permet de consulter un agent travaillant sur le même site.

La liste des agents disponibles est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne « Agent » dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir l'agent à consulter, il se peut que les indicateurs d'états des agents ne soient plus les mêmes que ceux affichés.



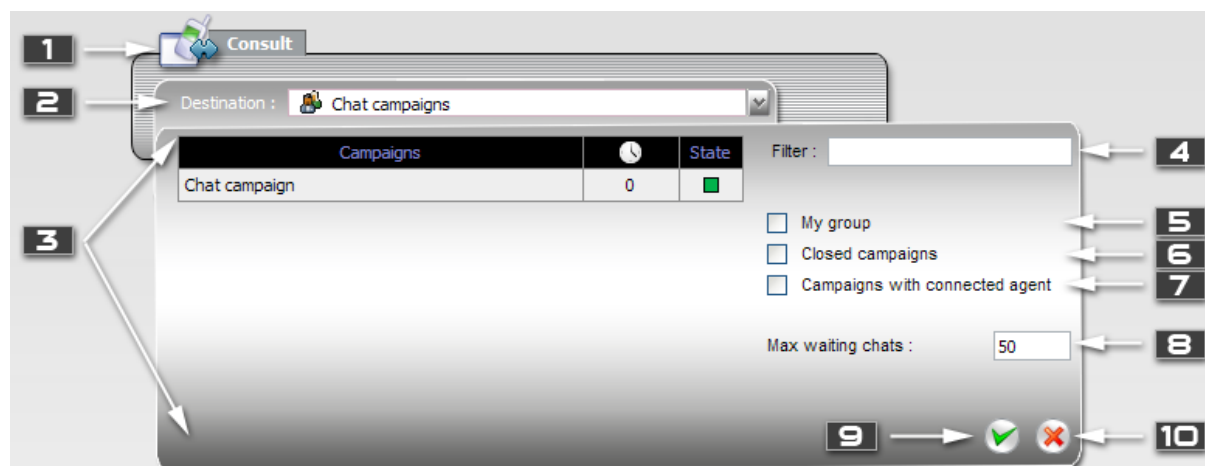
1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination pour la consultation.
3. Tableau affichant la liste des agents disponibles.
Quel que soit l'état de l'agent, l'agent peut le sélectionner. Cependant suivant l'état, la consultation peut être mise en attente.
L'agent sélectionne l'agent à consulter en cliquant sur la ligne correspondante.
Afin d'aider l'agent à choisir l'agent, plusieurs indicateurs sur son état lui sont fournis :
 3. La première colonne affiche le nom de l'agent.
 4. La deuxième colonne affiche le prénom de l'agent.
 5. La troisième colonne affiche un indicateur d'état qui peut avoir les valeurs suivantes :
 - Vert si l'agent est prêt à recevoir la consultation (prêt en chat et disponible en téléphonie – prêt ou en post-appel).
 - Orange si l'agent peut recevoir la consultation mais est occupé sur la téléphonie (prêt en chat et en communication téléphonique ou en prévisualisation).
 - Rouge si l'agent n'est pas disponible pour le chat (nombre maximum de chat en cours ou en pause de chat).

4. Permet de filtrer le tableau résultat par rapport au nom ou au prénom de l'agent. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
5. Permet de n'afficher que les agents appartenant au même groupe de supervision de l'agent dans l'Administration Hermes.Net (si ce filtre est coché).
6. Permet de n'afficher que les agents prêts à recevoir la consultation (si ce filtre est coché) : prêt en chat et disponible en téléphonie (prêt ou en post-appel).
7. Permet de valider les informations et de faire la consultation. Si aucun agent n'a été sélectionnée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
8. Ce bouton annule la demande de consultation et ferme l'élément.

4.3.2 Consultation d'une autre campagne de chat

Cette option permet de consulter un agent d'une campagne de chat spécifique.

La liste des campagnes de chat disponibles est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne « Campagnes de chat » dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir la campagne à consulter, il se peut que les indicateurs d'états des campagnes ne soient plus les mêmes que ceux affichés.



1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination de la consultation.
3. Tableau affichant la liste des campagnes chat disponibles.
Quel que soit l'état de la campagne, l'agent peut la sélectionner. Cependant suivant l'état, la consultation peut être mise en attente.
L'agent sélectionne la campagne à consulter en cliquant sur la ligne correspondante.
Afin d'aider l'agent à choisir la campagne, plusieurs indicateurs sur son état lui sont fournis :
 1. La première colonne affiche le nom de la campagne.
 2. La deuxième colonne affiche le nombre de chats qui sont actuellement en attente.
 3. La troisième colonne affiche un indicateur d'état qui peut avoir les valeurs suivantes :
 - Vert si la campagne est ouverte et qu'au moins un agent est prêt à prendre la consultation.
 - Orange si la campagne est ouverte, que des agents y travaillant sont logués, mais qu'aucun agent est actuellement prêt sur la campagne.
 - Rouge si la campagne est fermée ou qu'il n'y a aucun agent de connecté sur la campagne.
4. Permet de filtrer le tableau résultat par rapport au nom de la campagne chat. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
5. Permet de n'afficher que les campagnes définies sur le même groupe de supervision de l'agent dans l'Administration Hermes.Net (si ce filtre est coché).

6. Permet de n'afficher que les campagnes de chat ouvertes (si ce filtre est coché).
7. Permet de n'afficher que les campagnes avec des agents connectés (si ce filtre est coché).
8. Permet de n'afficher que les campagnes dont le nombre de chat actuellement en attente correspond au nombre saisi dans le champs texte. Sur cette capture d'écran, seules les campagnes avec au maximum cinquante chats en attente seront affichées. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
9. Permet de valider les informations et de faire la consultation. Si aucune campagne n'a été sélectionnée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
10. Ce bouton annule la demande de consultation et ferme l'élément.

4.4 Élément « Transfert d'email »

L'élément «Transfert d'email » est utilisé par l'agent lorsqu'il est en cours de traitement email et qu'il souhaite le transférer plutôt que d'y répondre lui-même.

L'élément « Transfert d'email » est le même élément que l'élément d'appel manuel pour la téléphonie. La seule différence est que dans ce cas les paramètres disponibles sont spécifiques aux emails.

Cet élément est de type « modal » c'est à dire que lorsqu'il est ouvert, la barre d'actions de l'élément email est désactivée.

Une fois que l'agent valide le transfert, le mail est automatiquement fermé pour l'agent

4.4.1 Transfert vers un autre agent

Cette option permet de transférer l'email vers un autre agent du site.

La liste des agents disponibles est rafraîchie à l'ouverture de l'élément et lorsque l'agent sélectionne «Agent » dans la liste. Si l'agent reste un certains temps sur cette fenêtre avant de choisir l'agent à qui transférer, il se peut que les indicateurs d'états des agents ne soient plus les mêmes que ceux affichés.



2. Logo de l'élément.
3. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination du transfert.
4. Tableau affichant la liste des agents disponibles.
Quel que soit l'état de l'agent, l'agent peut le sélectionner. Cependant suivant l'état, l'agent pourra ne pas prendre le mail directement.

L'agent sélectionne l'agent pour l'email à transférer en cliquant sur la ligne correspondante. Afin d'aider l'agent à choisir, plusieurs indicateurs sur son état lui sont fournis :

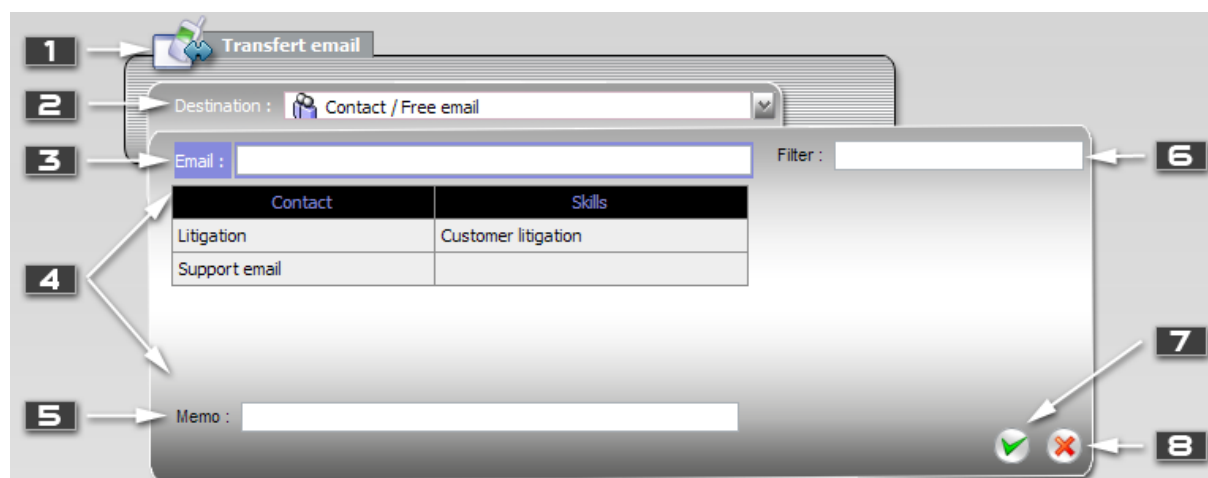
1. La première colonne affiche le nom de l'agent.
2. La deuxième colonne affiche le prénom de l'agent.
6. La troisième colonne affiche un indicateur d'état qui peut avoir les valeurs suivantes :
 - Vert si l'agent est prêt à recevoir l'email (élément de traitement email ouvert, mais n'en traite pas actuellement, et disponible en téléphonie : prêt ou en post-appel).
 - Orange si l'agent peut recevoir le transfert est occupé sur la téléphonie (élément de traitement email ouvert, mais n'en traite pas actuellement, et en communication téléphonique ou en prévisualisation).
 - Rouge si l'agent n'est pas disponible pour recevoir l'email (traite déjà un email ou n'a pas les compétence pour travailler sur une campagne email).
5. Zone libre où l'agent peut saisir un mémo. Le mémo sera transmis avec le mail transféré et sera affiché dans l'élément « Informations » de l'agent qui traitera le mail transféré.
6. Permet de filtrer le tableau résultat par rapport au nom ou prénom de l'agent. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
7. Permet de n'afficher que les agents appartenant au même groupe de supervision de l'agent dans l'Administration Hermes.Net (si ce filtre est coché).
8. Permet de n'afficher que les agents prêts à recevoir le mail transféré (si ce filtre est coché) : élément de traitement email ouvert, mais n'est pas en cours de traitement.
9. Permet de valider les informations et de faire le transfert. Si aucun agent n'a été sélectionnée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
10. Ce bouton annule la demande de transfert et ferme l'élément.

4.4.2 Transfert vers un contact ou une adresse email libre

Cette option permet de transférer l'email vers un contact défini dans l'Administration Hermes.Net ou vers une adresse email libre qui sera saisie par l'agent.

Il faut noter que ce mode de transfert « retire » le mail de la gestion par la solution. Une fois transféré le mail sera statué en « transfert ». Le mail est envoyé à l'adresse mail spécifiée.

A l'inverse, les deux autres types de transferts (vers agent ou vers campagne d'email) sont des transferts internes : la gestion du mail continue d'être gérée par Hermes.Net.

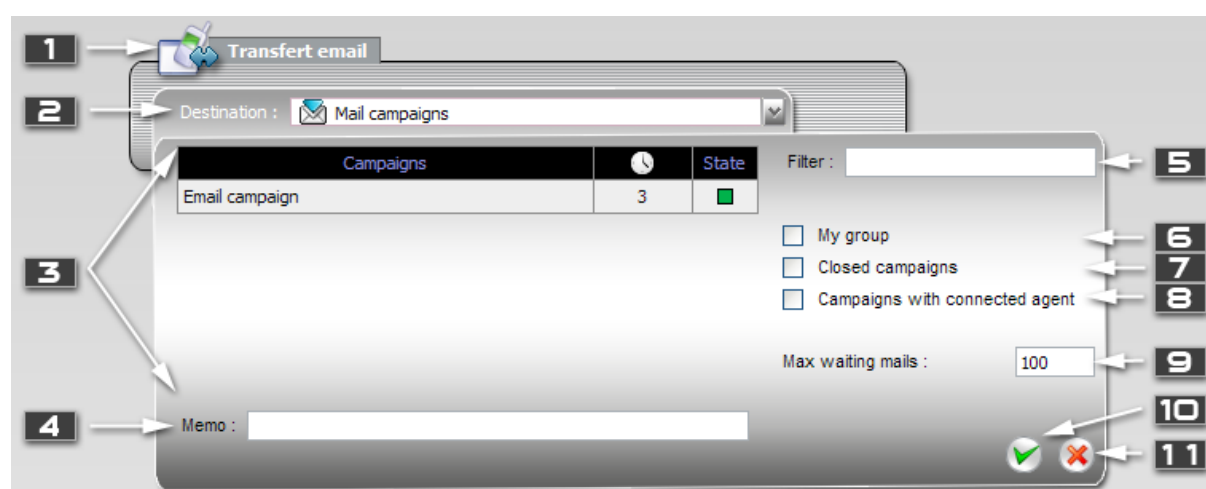


1. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination du transfert.
3. Champs d'adresse email libre. Ce champs permet à l'agent de saisir une adresse libre pour transférer le mail. Pour être pris en compte, c'est ce champs qui doit être sélectionné (souligné de violet comme sur la capture d'écran). Si l'agent a sélectionné un contact, il peut sélectionner l'email libre en cliquant sur le champs texte.
4. Tableau affichant la liste des contacts définis dans l'Administration Hermes.Net. Seuls les contacts avec une adresse email sont affichés.
Pour sélectionner un contact, l'agent doit cliquer sur la ligne correspondante. La ligne sera alors soulignée de violet et le champs « adresse email libre » sera automatiquement désélectionné.
5. Zone libre ou l'agent peut saisir un mémo. Dans le cas du transfert libre, ce champs n'est pas transmis avec l'email, il n'est donc pas utile que l'agent le saisisse.
6. Permet de filtrer le tableau de contact par rapport à son nom ou à sa compétence. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
7. Permet de valider les informations et de faire le transfert. Si aucun contact n'a été sélectionné et aucune adresse email n'a été spécifiée, le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
8. Ce bouton annule la demande de transfert et ferme l'élément.

4.4.3 Transfert vers une autre campagne email

Cette option permet de transférer l'email vers une autre campagne email.

Il faut noter que dans ce mode de transfert le profil du mail sera recalculé en prenant en compte les profils et les règles de calcul de profils de cette nouvelle campagne.



2. Logo de l'élément.
2. Liste déroulante permettant de choisir le type de destination du transfert.
3. Tableau affichant la liste des campagnes emails.
Pour sélectionner une campagne, l'agent doit cliquer sur la ligne correspondante. Plusieurs indicateurs sont disponibles afin de permettre à l'agent de choisir la campagne sur laquelle faire le transfert :
 1. Première colonne : nom de la campagne.
 2. Deuxième colonne : nombre d'emails actuellement en attente sur la campagne.
 3. Troisième colonne : état de la campagne email. Cet état est calculé de la manière suivante :
 - Vert : des agents travaillant sur la campagne sont connectés et la campagne est ouverte.

- Rouge : aucun agent travaillant sur la campagne n'est connecté ou la campagne est fermée.
4. Zone libre où l'agent peut saisir un mémo. Le mémo ainsi saisi sera transmis et affiché dans l'élément « Information » de l'agent qui traitera le mail sur la nouvelle campagne.
 5. Permet de filtrer le tableau par rapport au nom de la campagne. L'agent valide son filtre en utilisant la touche « entrer ».
 6. Permet de n'afficher que les campagnes emails dont la file de réception est défini sur le groupe de supervision auquel appartient cet agent (si coché).
 7. Permet d'afficher toutes les campagnes, même les campagnes emails actuellement fermées (si coché).
 8. Permet d'afficher toutes les campagnes, même celles avec aucun agent connecté (si coché).
 9. Permet de valider les informations et de faire le transfert. Si aucune campagne n'a été sélectionnée le message suivant sera affiché à l'agent : « Veuillez entrer le numéro d'appel ».
 10. Ce bouton annule la demande de transfert et ferme l'élément.

4.5 Élément « Rappel »

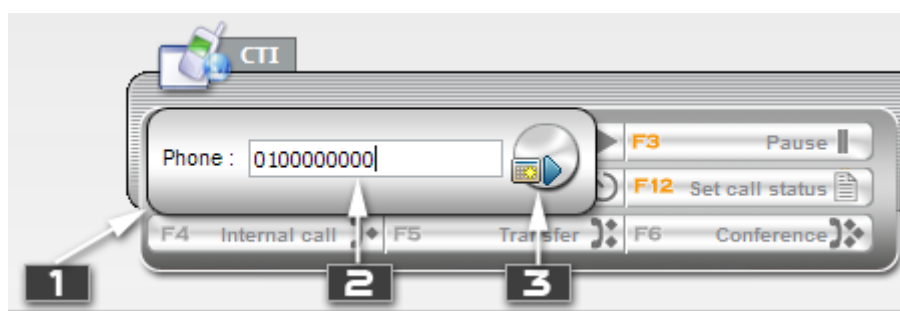
Cet élément est affiché lorsque l'agent clique sur le bouton « Rappeler ». Ce bouton est disponible dans l'élément « Barre de téléphonie » lorsque l'agent est en post-appel.

L'élément « Rappel » s'affiche au dessus de l'élément « Barre de téléphonie ». Il ne dispose pas de bouton de fermeture, mais si l'agent clique n'importe où sur le Workspace (fond, autre élément, ...), l'élément « Rappel » est alors automatiquement fermé.

Par défaut l'élément affiche automatiquement le téléphone du contact avec qui l'agent vient de parler. Ce téléphone est modifiable par l'agent (il faut noter qu'il est possible de rendre ce champs non éditable, mais cette opération doit être effectuée par le service de support de Vocalcom).

Le Rappel permet de rappeler le contact sans perte de fiche client : l'indice client est conservé, un seul statut d'appel sera inscrit pour les deux appels et les scripts chargés dans les éléments « pages dynamiques » sont conservés (sans navigation forcée sur la première page du script).

Cette option est donc pratique si la communication a été coupée de manière inattendue (perte réseau client si appel sur un mobile, etc.).



1. Cadre de l'élément « Rappel ».
2. Zone de saisie du téléphone du contact. Il n'est pas nécessaire de saisir le « 0 » supplémentaire pour sortir de l'ACD comme sur l'élément « Appel manuel ». Seuls des numéros externes peuvent être rappelés.
3. Bouton permettant de valider le rappel. Si l'agent clique sur le bouton et qu'entre temps il avait effacé le contenu du champs de saisie du téléphone, le rappel sera automatiquement effectué sur le numéro de téléphone de la dernière conversation de l'agent.

4.6 Élément « Qualification »

Cet élément est affiché lorsque l'agent clique sur le bouton « Statuer », pour les appels, et le chat. Dans le cas des emails la qualification est demandée lors de l'envoi de la réponse ou au passage du mail suivant.

L'élément « Qualification » est modal par rapport à son appelant. S'il s'agit d'une qualification téléphoniques, les boutons de la barre CTI seront désactivés, s'il s'agit d'une qualification d'email, les boutons de l'élément email seront désactivés et enfin s'il s'agit d'une qualification chat, les boutons de l'élément « chat » seront désactivés.

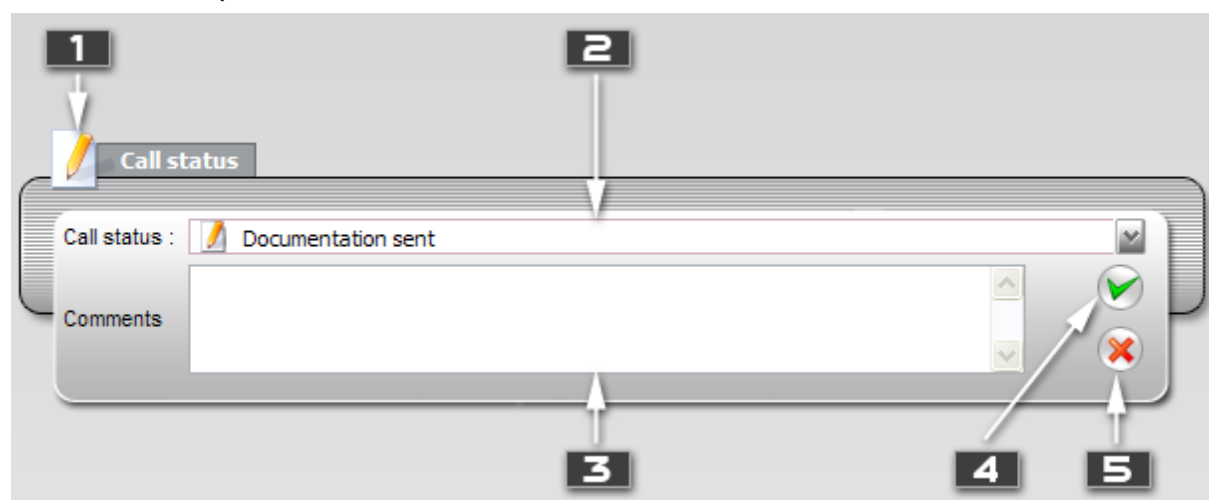
Cet élément est le même pour les trois médias, ceci dit, il est possible de l'ouvrir simultanément pour les statuer en même temps. Par contre, si l'agent traite plusieurs chats en même temps, il doit les statuer les uns après les autres.

Les qualifications affichées sont celles de la campagne de l'appel (ou email ou chat) actifs. Ces qualifications sont saisies dans l'Administration Hermes.Net.

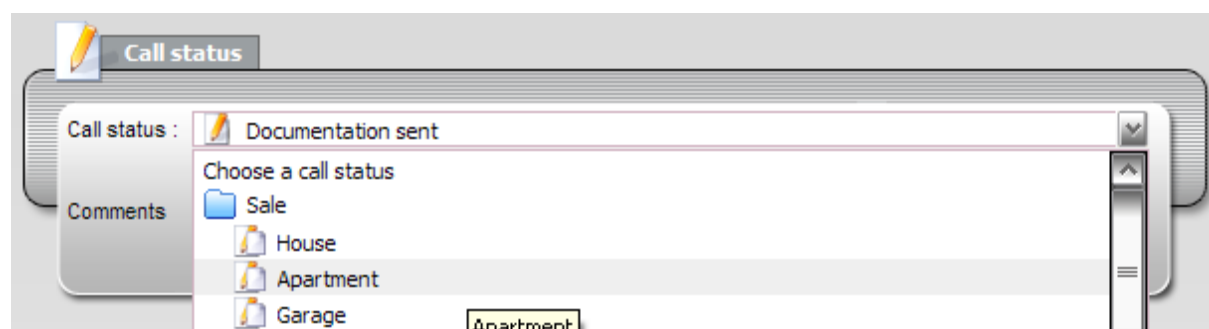
Si une qualification possède des « sous-qualifications », l'agent devra obligatoirement sélectionner la qualification et la sous-qualification associée (appelée « détail » dans l'Administration Hermes.Net).

Si aucun groupe de statut n'a été sélectionné pour la campagne, l'élément « Qualification » ne sera pas affiché. Par contre, si un groupe a été sélectionné, la qualification est obligatoire.

4.6.1 Qualifications standards



1. Logo de l'élément.
2. Liste affichant les statuts disponibles.
Si un statut possède un ou plusieurs détails, le statut sera affiché sous forme de « groupe » dans la liste. L'agent devra sélectionner le détail correspondant :



3. Zone de commentaire. L'agent peut saisir un commentaire qui sera associé à sa qualification. Le commentaire sera affiché dans l'élément d'historique du contact (voir section 3.7 - Élément « Historique du contact »). Ce champs est limité à 250 caractères.
 4. Bouton permettant de valider la qualification. Il faut noter que si l'agent qualifie l'appel avant la fin de communication il peut à tout moment ré-ouvrir l'élément « Qualification » afin de modifier le statut qu'il avait mis. Par contre une fois en « post-appel », si l'agent a été défini en « automatiquement prêt » dans l'Administration Hermes.Net, il sera alors mis prêt pour traiter le prochain appel.
 5. Bouton permettant de fermer l'élément sans valider de qualification. L'agent pourra qualifier l'appel ultérieurement.
- Dans le cas de l'email, l'agent ne peut pas annuler sa demande de qualification. Ce bouton est remplacé par un bouton de mise en pause (après qualification, l'agent est automatiquement mis en pause de traitement email).

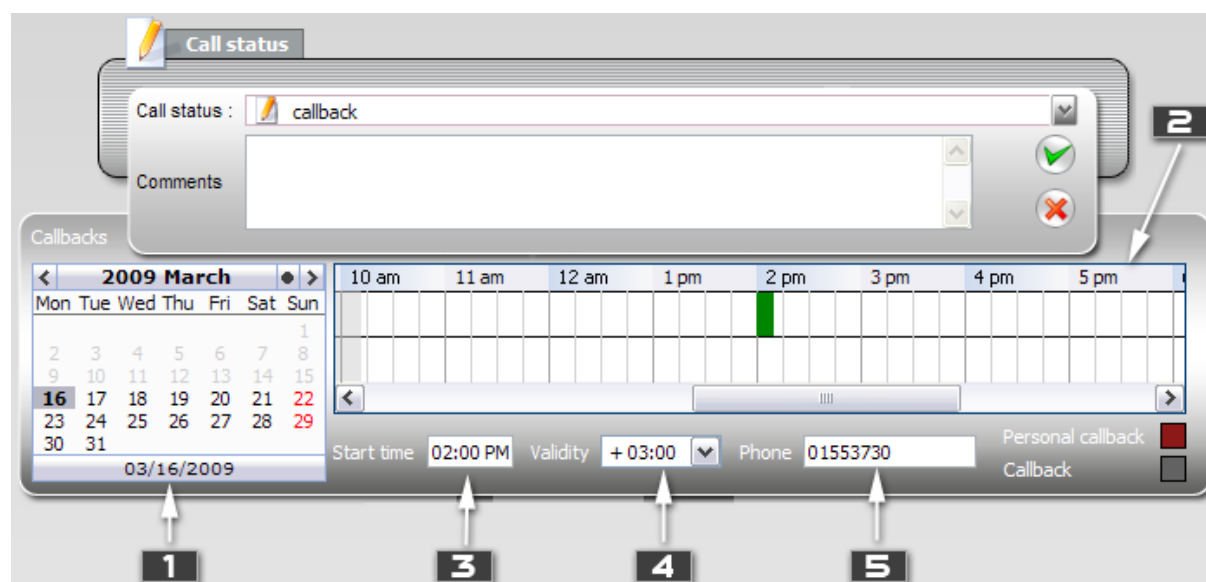


Il faut noter qu'en plus de mettre l'agent en pause, ce bouton valide la qualification. L'ouverture des qualifications emails entraine donc obligatoirement la qualification de l'email, l'agent ne pouvant pas annuler cette action.

4.6.2 Qualification d'un rappel téléphonique

Si lors de la qualification l'agent choisit les statuts système « Rappel » ou « Relance » (si disponible sur le groupe de qualification de la campagne téléphonique), l'agent devra en plus sélectionner le statut choisir le jour et l'heure du rappel.

Un panneau supplémentaire s'affiche automatiquement (et disparaît si l'agent choisit un autre code de qualification).



1. Calendrier permettant à l'agent de sélectionner le jour du rappel. L'agent ne peut pas sélectionner un jour passé. Ce calendrier est le même que celui disponible dans l'élément « Écran des rappels ». Son utilisation est détaillée dans la section 3.11 - Élément « Écran des rappels ».
2. Barre de temps permettant à l'agent de choisir l'heure du rappel. La granularité de la barre de temps est de 10 minutes.

Cette barre de temps permet également d'afficher les rappels et les relances existantes. La

barre du haut est réservée aux rappels personnels de l'agent (en bordeaux) et la barre du bas aux relances (en gris).

Il est important de noter que l'heure saisie doit correspondre à l'heure pour le fuseau horaire de l'ACD. Les heures dépassées sont grisées mais l'agent peut tout de même les sélectionner (permettant de fixer une relance valide si l'agent travaille dans un autre fuseau horaire que l'ACD).

3. Heure sélectionnée par l'agent. Cette zone est automatiquement remplie lorsque l'agent choisit l'heure du rappel dans la barre de temps. Il peut également la modifier à cet endroit.
4. Liste de sélection permettant de sélectionner le temps de validité du rappel. Les temps proposés sont en heure, sauf le dernier élément de la liste qui correspond à « une semaine ». Ce temps de validité n'est gérée qu'en mode « AVAYA » et il ne s'applique qu'aux relances (pas aux rappels personnels).

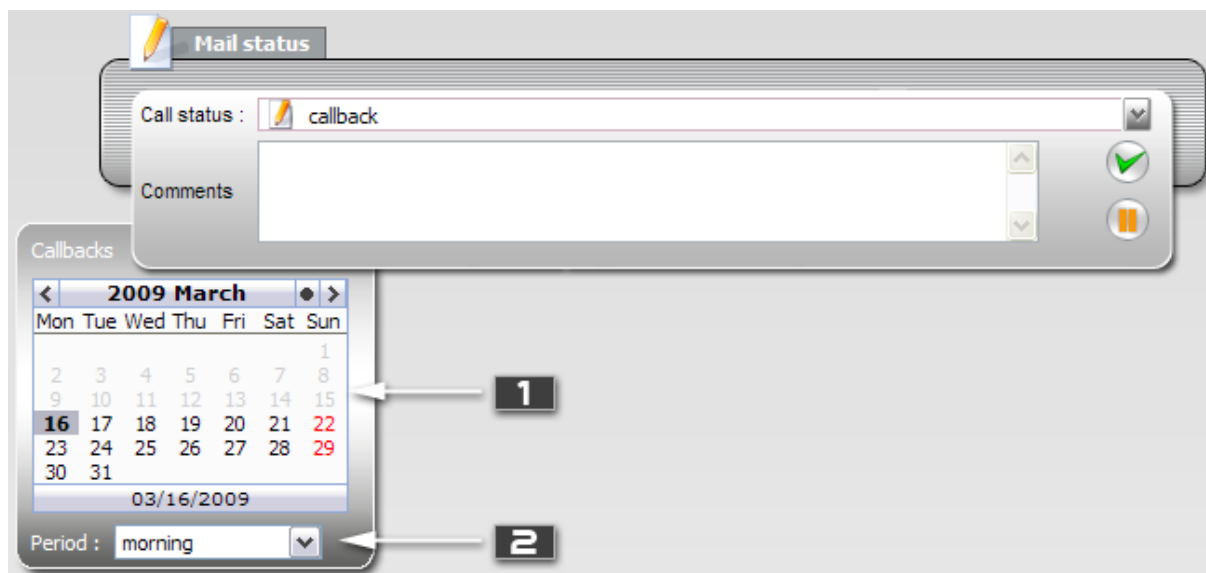
Le temps saisi est le temps maximum d'essai pour appeler la relance. Une fois le temps écoulé, l'appel sera traité comme un appel « normal » du fichier d'appel n'ayant pas répondu (voir la documentation sur les stratégies d'appel en mode « AVAYA »).

5. Zone de saisie du numéro de téléphone sur lequel devra être fait la relance ou le rappel. Par défaut le numéro du contact pour-lequel on saisie le rappel. Cette zone est éditable mais cela peut être désactivé sur demande au service de support de Vocalcom.

4.6.3 Qualification d'un rappel email

Si lors de la qualification l'agent choisit les statuts système « Rappel » ou « Relance » (si disponible sur le groupe de qualification de la campagne email), l'agent devra en plus de sélectionner le statut choisir le jour et la période du rappel.

Un panneau supplémentaire s'affiche automatiquement (et disparaît si l'agent choisit un autre code de qualification).



1. Calendrier permettant à l'agent de sélectionner le jour du rappel. L'agent ne peut pas sélectionner un jour passé. Ce calendrier est le même que celui disponible dans l'élément « Écran des rappels ». Son utilisation est détaillée dans la section 3.11 - Élément « Écran des rappels ».

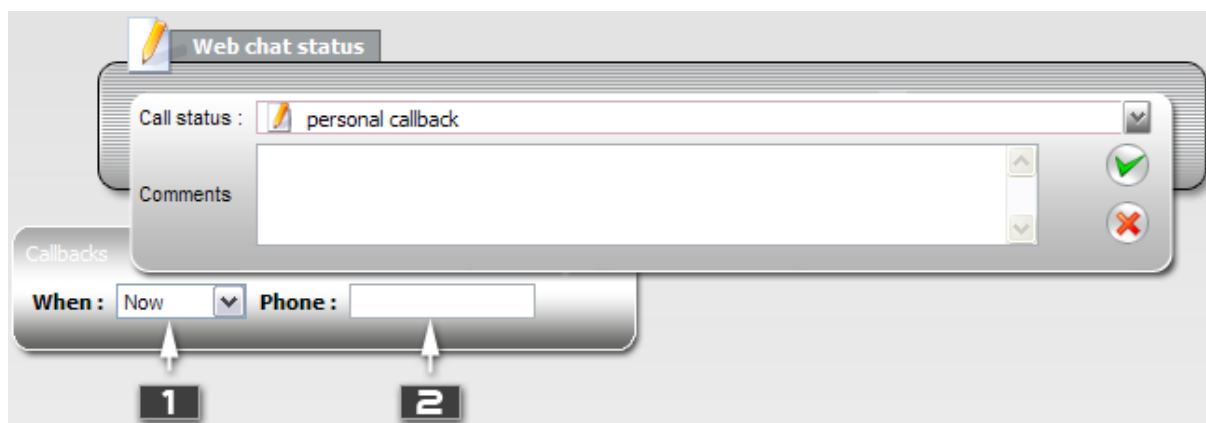
2. Zone de sélection permettant de choisir la période du rappel. Deux choix sont disponibles pour l'agent : « matinée » ou « après-midi », sachant que la matinée correspond à la période de minuit à midi, et l'après-midi correspond à la période de « midi » à « minuit ». Il est important de noter que cette période correspond au fuseau horaire du serveur de distribution email.

4.6.4 Qualification d'un rappel sur un chat

Si lors de la qualification l'agent choisi les statuts système « Rappel » ou « Relance » (si disponible sur le groupe de qualification de la campagne chat), l'agent devra en plus de sélectionner le statut choisir le jour et la période du rappel.

Le rappel qui sera effectué est un rappel téléphonique. Avant de statuer un tel rappel, l'agent doit donc demander au contact chat son numéro de téléphone.

Un panneau supplémentaire s'affiche automatiquement (et disparaît si l'agent choisit un autre code de qualification).

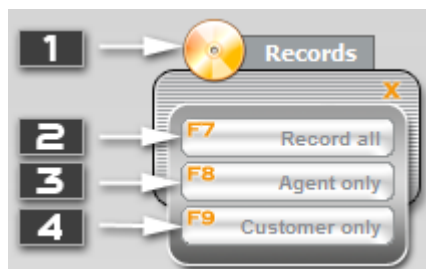


1. Liste déroulante permettant de choisir quand sera effectué le rappel. Les valeurs possibles vont de « maintenant » à « demain » avec une granularité de plus en plus grande. « Demain » correspond à « maintenant » plus vingt quatre heures.
2. Champs permettant de spécifier le numéro de téléphone sur lequel le rappel du contact « chat » sera effectué.

4.7 Élément « Enregistrement »

Cet élément permet à l'agent d'enregistrer la conversation téléphonique en cours. L'agent accède à cet élément en cliquant sur le bouton « enregistrement » de la barre téléphonique en cours d'appel. Il faut noter que si la conversation est déjà en cours d'enregistrement (par le superviseur, ou enregistrement automatique par l'ACD), ce bouton sera désactivé.

En fin d'appel, si l'agent n'a pas fermé l'élément « Enregistrement », il restera ouvert mais tous ses boutons seront désactivés. Ils seront automatiquement réactivés lors du prochain appel.



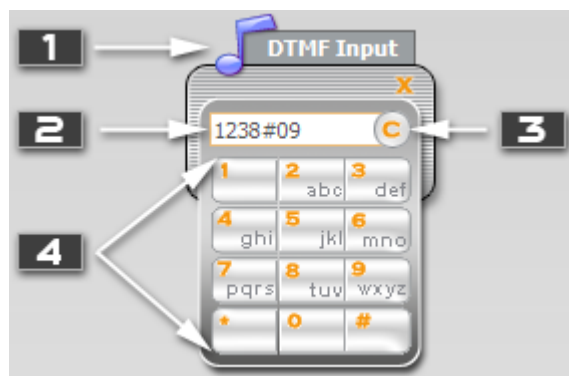
1. Logo de l'élément.
2. Ce bouton permet d'enregistrer et l'agent et le client (dans le même fichier wav).
3. Ce bouton permet de n'enregistrer que l'agent (ce que dit le client ne sera pas enregistré).
4. Ce bouton permet de n'enregistrer que le client (ce que dit l'agent ne sera pas enregistré).

Les symboles « Fx » en début de bouton indique la touche de fonction permettant d'activer l'enregistrement directement avec le clavier.

4.8 Élément « DTMF »

Cet élément permet à l'agent d'envoyer un ou plusieurs DTMF sur la ligne en cours. Cet élément est accessible via le bouton « Dtmf » de la barre téléphonique.

En fin d'appel, si l'agent n'a pas fermé l'élément « DTMF », il restera ouvert mais tous ses boutons seront désactivés. Ils seront automatiquement réactivés lors du prochain appel.



1. Logo de l'élément.
2. Zone indiquant les DTMF déjà envoyés sur l'appel en cours.
3. Bouton permettant d'effacer la zone affichant les DTMF envoyés sur l'appel en cours.
4. Boutons de saisi des DTMF. Le DTMF est envoyé dès que l'agent clique sur le bouton. Le code du DTMF qui sera envoyé est indiqué en orange.

4.9 Élément « Réponses prédéfinies »

L'élément « Réponses prédéfinies » est accessible via l'élément « Traitement des emails » et « Traitement des chats ».

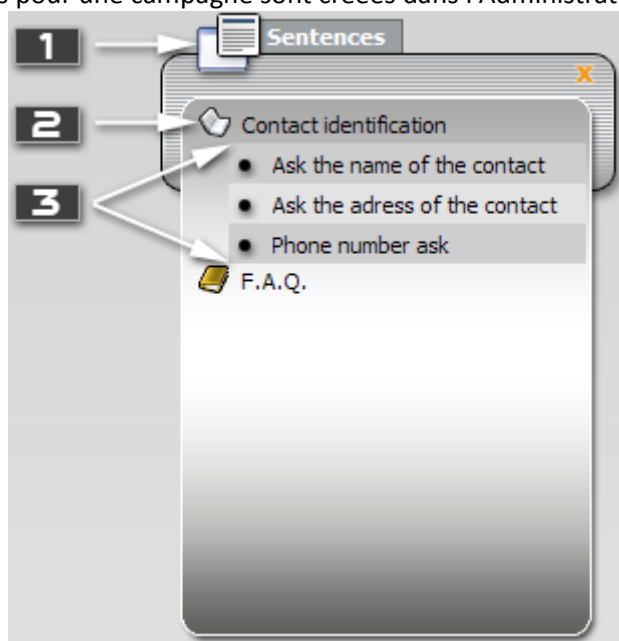
Cet élément permet d'afficher les réponses prédéfinies associées à la campagne chat ou email ou cours.

Si l'agent traite en même temps un email et un chat, cet élément ne sera pas présent en double mais il affichera les réponses de l'élément qui a le focus (soit l'élément email, soit l'élément chat).

Si l'agent traite en même temps plusieurs chats de campagnes web différentes, l'élément affichera les réponses prédéfinies de la conversation chat sélectionnée : celle dont l'onglet est actif (voir la section 3.3 - Élément « Page de chat »).

Si l'élément de « Réponses prédéfinies » est ouvert et que l'agent ne traite plus de mail et de chat, il reste ouvert mais il est désactivé.

Les réponses prédéfinies pour une campagne sont créées dans l'Administration Hermes.Net.



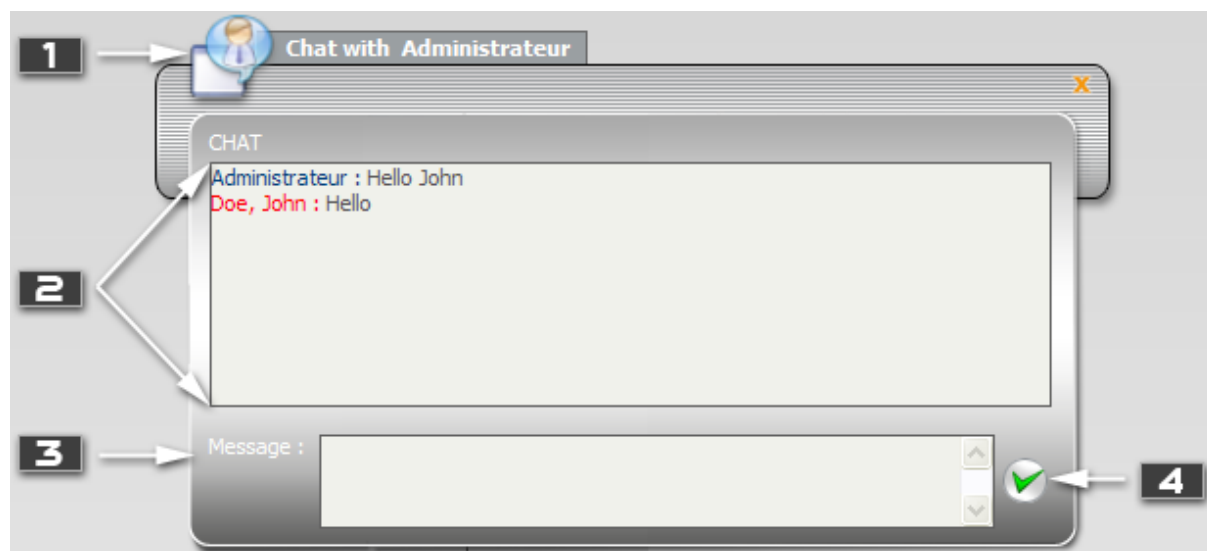
1. Logo de l'élément.
2. Groupe de réponses prédéfinies. L'agent peut ouvrir/fermer le groupe en cliquant sur cette icône. Sur la capture d'écran, l'icône du groupe « Contact identification » indique que ce groupe est ouvert, alors que l'icône du groupe « F.A.Q. » indique que ce groupe est fermé.
3. Liste des réponses prédéfinies du groupe. Seul le titre du groupe est indiqué. Dès que l'agent clique sur le titre de la réponse celle-ci est insérée dans la réponse à l'email actif ou dans la réponse à la conversation chat active.

Dans le cas de la conversation chat il est important de noter que la phrase est automatiquement envoyée à l'internaute sans que l'agent doive la valider.

4.10 Élément « Chat avec le superviseur »

Cet élément n'est pas accessible de l'interface agent. Il s'ouvre automatiquement dès qu'un superviseur envoie un message chat à l'agent.

Il est important de noter que si l'agent ferme l'élément il ne pourra pas le ré-ouvrir. Par contre, si le superviseur lui envoie un nouveau message, l'élément sera ré-ouvert automatiquement.



1. Logo de l'élément. Le nom du superviseur qui a débuté le chat est visible dans le titre.
2. Zone affichant la conversation (messages envoyés et reçus).
Il faut noter que le superviseur peut envoyer un message à plusieurs agents dans un mode « conférence ». Dans ce cas, les agents verront les messages des autres agents.
3. Zone permettant à l'agent de saisir le message à envoyer.
L'agent peut saisir un message sur plusieurs lignes, pour aller à la ligne, il doit saisir la combinaison de touches « contrôle + entrer ».
Si l'agent presse la touche « entrer » cela envoie automatiquement sa réponse sans qu'il ait besoin de cliquer sur le bouton d'envoi.
4. Bouton permettant d'envoyer la réponse.

5 Gestion multi-campagnes sortantes

L'agent peut être affecté à plusieurs campagnes sortantes. Dans ce cas il devra choisir la campagne à utiliser lorsqu'il voudra passer en « prêt » sur la téléphonie. Le choix de la campagne se fait dans l'élément « Information » qui doit donc être présent dans le Workspace de l'agent.

Une explication détaillée est fournie dans la section 3.9 - Élément « Informations ». Ces mêmes règles s'appliquent également au mode recherche étant donné que le mode recherche est un mode particulier des campagnes sortantes.

6 Les différents états de l'agent

Durant sa période de travail l'agent va passer par différents états. Cet état est affiché dans l'élément « État de l'agent ».

Voici le détail des différents états possible pour un agent travaillant sur des campagnes CTI (émission ou réception) :











Inactif	L'agent n'est pas connecté. Dans cet état l'agent n'est pas vu par le système. Cet état est le premier état par lequel passe l'agent lorsqu'il lance le Workspace, il dure le temps de la connexion à l'ACD.
Pause	L'agent est en pause. Dans cet état l'agent ne pourra pas prendre d'appel. Cet état peut être suivi du type de pause (si différents types de pause ont été définis sur le site où travaille l'agent). Lorsqu'un agent se connecte sur le système, il est automatiquement mis en pause.
Mode recherche	L'agent a activé le mode recherche en cliquant sur le bouton correspondant de la barre téléphonique. Cet état permet à l'agent de choisir une fiche à appeler sur la campagne sortante où il est connecté. Durant cet état, l'ACD ne passera pas d'appel à l'agent.
Connexion agent	L'ACD est entrain d'appeler le téléphone de l'agent. Si l'agent n'utilise pas un SoftPhone avec décroché automatique (téléphone ou SoftPhone tiers), en parallèle de cet état, le téléphone de l'agent doit être entrain de sonner.
Attente Call Blending	L'agent est en attente d'appel sur des campagnes entrantes et sortantes. Cela veut dire que l'agent est affecté à une ou plusieurs campagnes sortantes et à une ou plusieurs files de réception.
Attente-Emission	L'agent est en attente d'appel sur une campagne sortante. Cela veut dire que l'agent est affecté à aucune file de réception.
Attente-Réception	L'agent est en attente d'appel entrant. Cela veut dire que l'agent est affecté à aucune campagne sortante.
Attente	L'agent est en attente. Cela veut dire qu'il est affecté à aucune campagne sortante et à aucune file de réception d'appels.
Saisie téléphone	L'élément d'appel manuel ou l'élément d'appel interne est ouvert. Cet état indique que l'agent est entrain de saisir le numéro de téléphone à appeler.


	Durant cet état, l'ACD ne passera pas d'appel à l'agent.
Appel en preview	<p>Une fiche est proposée à l'agent sur sa campagne d'émission. Cet état n'est possible que si la numérotation de la campagne d'émission de l'agent a été fixée à « preview ».</p> <p>Dans cet état l'agent peut choisir s'il souhaite appeler le contact correspondant à la fiche ou non.</p> <p>Durant cet état, l'ACD ne passera pas d'autre appel à l'agent.</p>
Appel en preview – Numérotation en cours	Cet état indique que l'ACD est entrain de numéroter le numéro de téléphone du contact de la fiche pré visualisée par l'agent.
Appel en preview – Connexion	Cet état indique que le téléphone du contact de la fiche pré visualisée par l'agent est entrain de sonner.
En ligne – Emission	Cet état indique que l'agent est en ligne avec un contact sur la campagne d'émission d'appels.
En ligne – Réception	Cet état indique que l'agent est en ligne avec un contact sur une campagne de réception d'appels.
Post appel	L'appel de l'agent est terminé. Dans cet état peut terminer de saisir les informations dans son script et doit statuer l'appel (si le statut n'a pas été fait en cours d'appel).
Rappel personnel	Cet état indique que l'ACD est entrain de numéroter une fiche pour l'agent qui correspond à un appel personnel que l'agent avait programmé.
Traitement messagerie (vocale)	Cet état indique que l'agent est entrain de traiter un message vocal qui a été saisi sur une campagne de réception à laquelle il est affecté.
Disconnected	<p>L'agent s'est déconnecté sans quitter le Workspace.</p> <p>Dans cet état, l'agent ne pourra pas prendre d'appel et son temps de travail ne sera pas incrémenté.</p>

7 Liste des alertes possibles

Différentes alertes peuvent être affichées à l'agent dans son menu afin d'attirer son attention sur différents événements survenant au cours de son activité.

Les différentes alertes possibles sont détaillées ci-dessous :

Erreur lors de l'appel	Cette alerte survient lors d'un problème de numérotation (appel manuel, appel interne ou appel en preview), par exemple un numéro invalide. Un descriptif de l'erreur est donné dans l'élément « Paramètres ».	
Erreur lors de la consultation	Cette alerte survient lors d'un problème de numérotation sur l'appel d'une consultation, par exemple un numéro invalide. Un descriptif de l'erreur est donné dans l'élément « Paramètres ».	
Unable to connect ACD server	Cette alerte survient si la connexion à l'ACD est impossible (la cause la plus fréquente étant que le serveur est éteint. Si cette alerte intervient, contacter le support de Vocalcom).	
Unable to accept connection now	Cette alerte survient après un redémarrage de l'ACD et dure le temps d'initialisation du système. L'agent doit attendre quelques minutes avant de relancer le Workspace.	
Too many users for this site	Le nombre d'agents connecté a atteint le maximum autorisé par la licence.	
Erreurs de connexions	Ces erreurs ont lieu si un agent avec le même identifiant est déjà connecté ou si la station saisie n'est pas déclarée dans l'Administration Hermes.Net.	
Impossible de connecter l'appel	Cette erreur signifie que l'ACD n'a pas pu appeler l'agent (par exemple si le numéro de téléphone associé à la station est incorrect).	
Événement CTI	Cet alerte est déclenchée par tout événement CTI (login / pause / attente / appel en cours / fin d'appel) sur une frame dynamique définie pour afficher une alerte sur l'événement. Ainsi l'agent sait qu'il doit ouvrir l'élément « Frame dynamique ».	
État des files téléphoniques	Il est possible de définir des niveau seuil sur le nombre d'appels en file au dessus desquels cette alerte sera affichée.	
État des files emails	Il est possible de définir des niveau seuil sur le nombre d'emails en file au dessus desquels cette alerte sera affichée.	

État des files chats	Il est possible de définir des niveau seuil sur le nombre de chats en file au dessus desquels cette alerte sera affichée.	
Erreur lors de l'appel du webservice de rappels	Une erreur est survenue lors de l'appel du webservice affichant les rappels dans l'élément « Qualification ». Si ce problème survient, contacter le support de Vocalcom.	